Beanywhere
Support Express

Manual de Utilizador

Revisão Abril 2012

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Índice

Capítulo 1 | Como começar 4

Requisitos do Sistema 5

Capítulo 2 | Instalar o BeAnywhere Support Express 6

Termos 7

Capítulo 3 | Elementos fundamentais do BeAnywhere Support Express 8

Portal 9
Consola 9
Applet 10

Capítulo 4 | Login - iniciar sessão 11

Como iniciar o BeAnywhere Support Express 12
Ecrã de início da consola 12
Encerrar ou minimizar a consola BeAnywhere Support Express 12

Capítulo 5 | Sessão de Suporte 13

Iniciar uma sessão de suporte 14
Terminar uma sessão de suporte 15
Formas alternativas de iniciar sessão 15

Capítulo 6 | Prestar assistência ao Cliente 16

Janela de Sessão 17
Chat 18
Privilégios de administrador e Windows User Access Control (UAC) 20
Informação do sistema remoto 20
Notas e descrição 21
Questionários 21
Desktop Remoto 22
Barra de estado 23
Como utilizar a Linha de Comandos – Comandos gerais 24

Encaminhamento de Portas 25
Configurar o Agente BeAnywhere 25
Configurar a Consola BeAnywhere 26
Como configurar uma conexão FTP 27

Transferência de Ficheiros 28

Informação de Sistema 28

Capítulo 7 | Suporte não presencial 29

Capítulo 8 | Transferir sessão 32

Capítulo 9 | Palavra-passe Mestra 35

Adicionar palavra-passe mestra num agente BeAnywhere 36

Capítulo 10 | Cartões de Chamada 37

Pré-configuração da Área Administrativa 38
Criar um Cartão de Chamada através da consola 39
Criar um grupo de Cartões de Chamada na Área Administrativa 40
Gestão de Cartões de Chamada 41
Gestão de Cartões de Chamada 41
Gerir um ou mais cartões 42

Capítulo 11 | Base Proxy 44

BASE Proxy 45
Configuração do Agente ou da Applet BASE 49

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Índice

Capítulo 12 | Área Administrativa 51

Assistente 52
Página Inicial 52
Botão de pânico 53
Perfil 54
- Identificação 54
- Modelos de Email 55
- Configuração da Applet 56
- Integração 60

Gestão 61
- Técnicos 61
- Departamentos 63
- Meus Computadores 64
- Questionários 65
- Cartões de Chamada 67
- Tickets 67
- Avisos 69

Relatórios 70
- Histórico de Sessões 70
- Sessões Perdidas 71
- Sessões Activas 71
- Desempenho/Técnicos 71
- Questionários 72
- Tickets 72
- Relatórios 72

Facturação 73
- Facturação 73

Ajuda 73
- FAQ 73
- Documentação 73
- Contactos 73

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 1

Como começar

Obrigado por utilizar o BeAnywhere Support Express (BASE). O BASE apresenta-se como uma solução baseada na nuvem capaz de estabelecer uma ligação remota entre duas máquinas, sem restrições geográficas ou tecnológicas. Eis uma lista abreviada das funcionalidades integradas no BeAnywhere Support Express:

- ✔ Comunicação entre técnicos ou com cliente, por chat, em tempo real;
- ✔ Acesso remoto ao computador de qualquer cliente, com controlo sobre rato e teclado;
- ✔ Partilha do controlo do computador do técnico;
- ✔ Envio e recepção de ficheiros de qualquer tamanho e extensão;
- ✔ Reiniciar e reestabelecer ligação ao computador do cliente, mesmo desconhecendo as credenciais do Sistema Operativo remoto;
- ✔ Relatórios sobre cada uma das sessões de suporte;
- ✔ Conexão com um número ilimitado de clientes em simultâneo;
- ✔ Gestão de equipa de técnicos e computadores de clientes;
- ✔ Acesso remoto não-presencial;
- ✔ Gravação vídeo de qualquer sessão de suporte remoto;
- ✔ Gestão e concepção de questionários de qualidade destinados a técnicos e clientes.

Requisitos do Sistema

Sistema do técnico

Obrigatório: Windows® Server 2003, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7 ou versão mais recente.

Obrigatório: Capacidade de realização de ligações directas TCP ou disponibilidade de um proxy http ou servidor SOCKS.

Recomendado: Pentium 450 com 128MB de RAM.

Recomendado: Ligação estável à internet com velocidade igual ou superior a 56kbps.

Sistema do Cliente

Obrigatório: Windows® Server 2003, Windows® XP, Windows® Vista, Windows® 7 ou versão mais recente.

Obrigatório: : Internet Explorer, Netscape Navigator 4.0 ou versão mais recente; Mozilla Firefox 1.0 ou versão mais recente; Safari 1.3 ou versão mais recente.

Obrigatório: Ligação à internet com velocidade igual ou superior a 28,8Kbps (recomendada um mínimo de 56Kbps).

Obrigatório: Capacidade de realização de ligações directas TCP ou disponibilidade de um proxy http ou servidor SOCKS.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

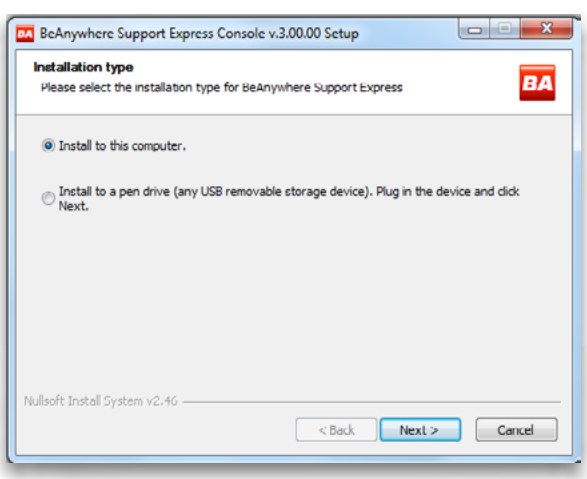
Capítulo 2

Instalar o BeAnywhere Support Express

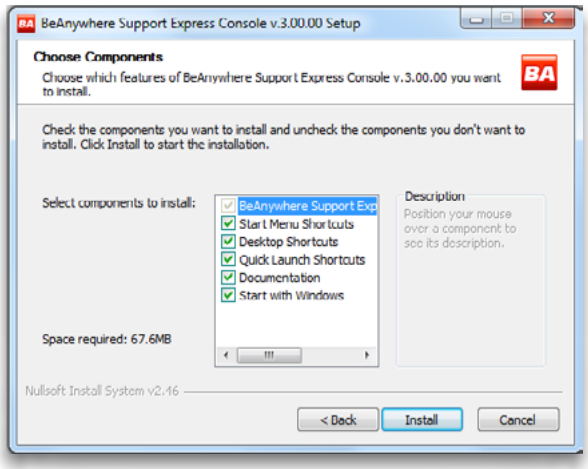
Como executar o download e proceder à instalação do BeAnywhere Support Express

1. Aceda ao site oficial da BeAnywhere www.beanywhere.com.
2. Descarregue a solução BeAnywhere Support Express através do respectivo botão de download, colocado sobre o lado direito da página inicial.
3. Seleccione o destino da instalação e clique em Seguinte.

Nota: O BeAnywhere Support Express pode ser instalado num número infinito de computadores e drives USB. Porém, apenas os técnicos licenciados poderão executar o respectivo login e aceder à consola. Para poder associar um número ilimitado de técnicos à sua conta, deverá, antes de mais, adquirir licenças de suporte.


BeAnywhere Support Express Console v.3.00.00 Setup
Installation type
Please select the installation type for BeAnywhere Support Express
Install to this computer.
Install to a pen drive (any USB removable storage device). Plug in the device and click Next.
Nullsoft Install System v2.46
< Back
Next >
Cancel

4. Seleccione os componentes que pretende e proceda à instalação.


BeAnywhere Support Express Console v.3.00.00 Setup
Choose Components
Choose which features of BeAnywhere Support Express Console v.3.00.00 you want to install.
Check the components you want to install and uncheck the components you don't want to install. Click Install to start the installation.
Select components to install:
BeAnywhere Support Exp
Start Menu Shortcuts
Desktop Shortcuts
Quick Launch Shortcuts
Documentation
Start with Windows
Description
Position your mouse over a component to see its description.
Space required: 67.6MB
Nullsoft Install System v2.46
< Back
Install
Cancel

Termos

Portal – O portal, cujo URL poderá ser definido pelo cliente (ver capítulo Área Administrativa), é um dos mais simples pontos de partida de qualquer sessão de suporte. Após ser direccionado para esta página Web, o cliente poderá facilmente enviar um pedido de suporte, utilizando o Código PIN ou as referências dos respectivos Cartões de Chamada.

Código PIN – O Código PIN é uma sequência numérica simples constituída por seis algarismos. Após recepção do código, o cliente beneficia de um prazo máximo de 12 horas para o inserir no portal (através da caixa de texto disponibilizada para o efeito), lançando assim um pedido de suporte.

Consola – A consola é a interface a partir da qual o técnico presta serviços de suporte remoto. A consola engloba uma vasta quantidade de ferramentas e funcionalidade de diagnóstico, assistência técnica e gestão. É possível prestar um número ilimitado de sessões de suporte em simultâneo.

Applet – A Applet é a interface através da qual o cliente poderá manter uma conversação escrita com o técnico, em tempo-real, e também terminar uma sessão de suporte no momento que entender.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 3

Elementos fundamentais do BeAnywhere Support Express

Elementos fundamentais do BeAnywhere Support Express

Portal

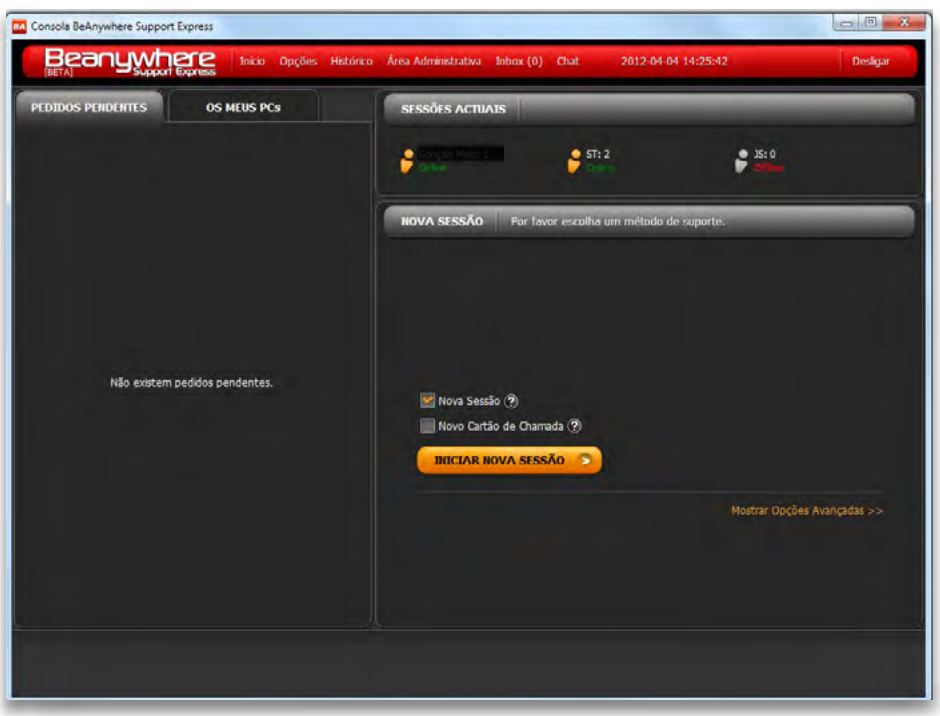
Esta é a página web simples através da qual o cliente poderá enviar um pedido de suporte (ver Formas Alternativas de Iniciar uma Sessão para ficar a conhecer os vários métodos disponíveis).

Ao cliente basta introduzir o Código PIN fornecido pelo Técnico (Opção 1) ou o código de activação dos Cartões de Chamada (Opção 2). Em seguida, basta clicar em *Ligar Agora*. Esta são duas das formas mais simples de estabelecer ligação com um técnico BeAnywhere.

Beanywhere
Support Express
Sessão de Suporte
Por favor, introduza o código que lhe foi fornecido. Um pequeno download será iniciado. Este programa deve ser executado no seu computador para que o técnico possa dar início à sessão de suporte.
Precisa de ajuda? Consulte o nosso guia.
Seleccione uma das opções:
Opção 1 - Tenho um código de 6 dígitos (Ex. 123456)
Introduza o seu código de 6 dígitos:
Opção 2 - Tenho um cartão de chamada (Ex: CARTAO-0000-1111-22222)
Introduza o seu cartão de chamada
Powered by BeAnywhere Support Express
Copyright © BeAnywhere, Inc. | Terms of Service

Consola

A interface da Consola apresenta ao técnico uma série de opções e ferramentas concebidas para diagnosticar, gerir e solucionar os problemas técnicos apresentados pelos clientes. A versão mais recente do BASE encontra-se disponível em www.beanywhere.com.
É possível instalar a consola directamente em qualquer computador ou aproveitar a portabilidade da solução e transportá-la num dispositivo USB. Tudo o que realmente precisa para prestar assistência remota BeAnywhere é de um PC com ligação à Internet.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Applet

A Applet é uma pequena aplicação do Windows© que será executada no computador do cliente durante a prestação de uma sessão de suporte – mas nunca instalada.
Através da Applet, o cliente poderá manter uma conversação escrita com o técnico, em tempo-real, e também terminar a sessão de suporte no momento que entender.
Após a conclusão da sessão, a Applet ou qualquer outra aplicação BeAnywhere NÃO permanecerão no computador do cliente.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 4

Login - iniciar sessão

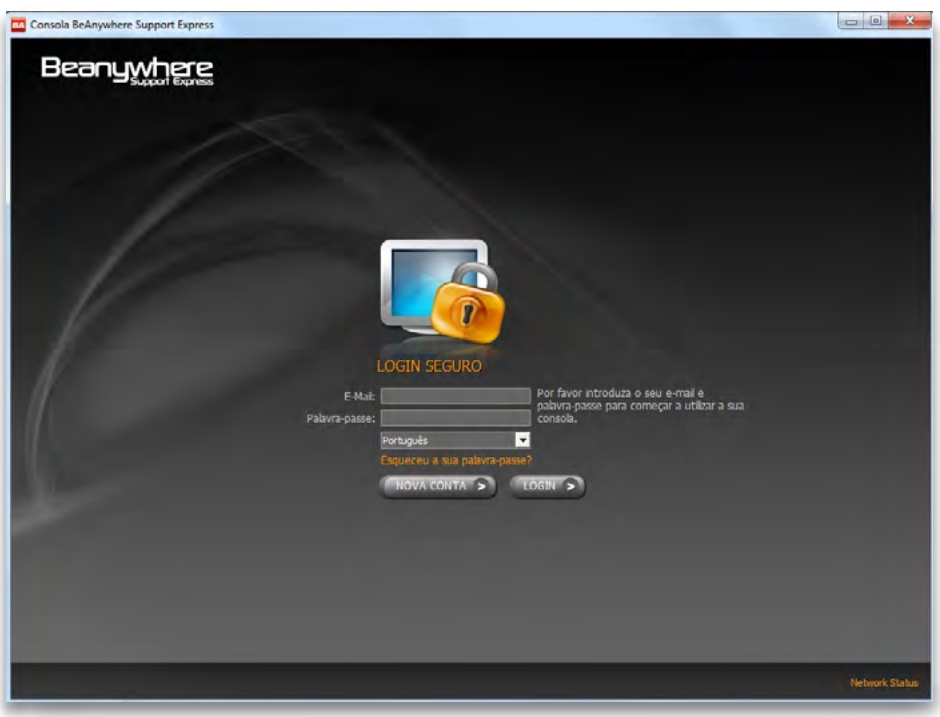
Como iniciar o BeAnywhere Support Express

Caso já tenha instalado a consola no computador, inicie a aplicação e finalize o necessário processo de registo.

Caso ainda não tenha instalado o BASE, dirija-se a www.beanywhere.com, onde a versão mais recente da solução estará disponível para download.

Ecrã de início da consola:

Introduza os respectivos endereço de email e password na janela inicial. Clique em *LOGIN*. Caso ainda não esteja registado, deverá, antes do passo anterior, clicar em *NOVA CONTA*. Preencha o formulário de registo. Pode ainda alterar a língua utilizada na consola através da respectiva caixa de opções.



Na página inicial, no canto infeiror direito, pode seguir o link *Network Status*. A página para a qual será direccionado apresenta informação em tempo real acerca da disponibilidade e da carga da infraestrutura de rede que suporta o BASE. Também efectua medições à ligação do seu computador aos principais serviços do BASE, o que pode ser útil para diagnosticar problemas de ligação do seu ISP.

Beanywhere
Estado da Rede BASE
Estado da Infraestrutura de Rede do BeAnywhere Support Express - Abril, 3912.
Esta página apresenta informação em tempo real acerca da disponibilidade e da carga da infraestrutura de rede que suporta o BeAnywhere Support Express. Também efectua medições à ligação do seu computador aos principais serviços do BASE, o que pode ser útil para diagnosticar problemas de ligação do seu ISP.
NUVEM PRINCIPAL DE ROTEAMENTO E WEB
Todos os sistemas operacionais
A SUA LIGAÇÃO: Excelente
INFRAESTRUTURA DE SUPORTE DAS COMUNICAÇÕES
Todos os sistemas operacionais
A SUA LIGAÇÃO: Excelente
INFRAESTRUTURA DE SUPORTE AOS TÉCNICOS
Todos os sistemas operacionais
A SUA LIGAÇÃO: Excelente
SITES DE DOWNLOAD DA APPLET:
SITES
ESTADO
A SUA LIGAÇÃO
(http) beanywhere.com
(https) sec.beanywhere.com
www.startcontrol.com
pc112.cc
pc911.cc

Encerrar ou minimizar a consola BeAnywhere Support Express:

Para fechar o BeAnywhere Support Express basta clicar no "*X*" colocado no canto superior direito da janela da Consola. Contudo, é aconselhável manter a Consola activa, mesmo que minimizada, uma vez que só assim poderá ser notificado em tempo real de todo e qualquer pedido de suporte entretanto enviado por qualquer cliente. Para restaurar a consola, deverá clicar no ícone - BA - colocado no painel de sistema.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 5

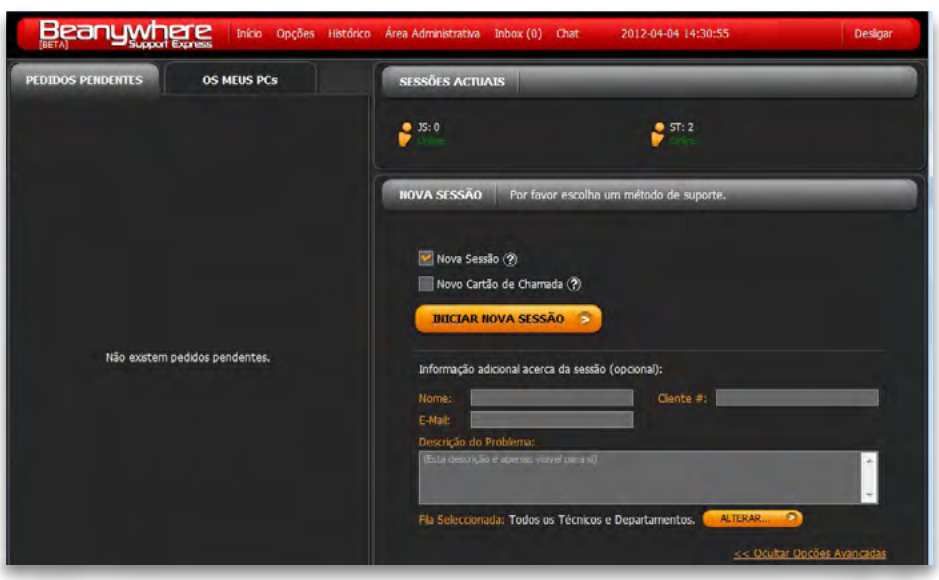
Sessão de Suporte

Iniciar uma Sessão de Suporte

São várias as formas de iniciar uma sessão remota (ver capítulo *Formas Alternativas de iniciar uma Sessão*). Uma das formas mais simples baseia-se na utilização do Código PIN.

Passo 1: Gerar um Código PIN

É necessário gerar um Código PIN diferente para cada sessão e para cada cliente. O Código PIN carece de um período de validade de 12 horas. Clique sobre o botão INICIAR NOVA SESSÃO .



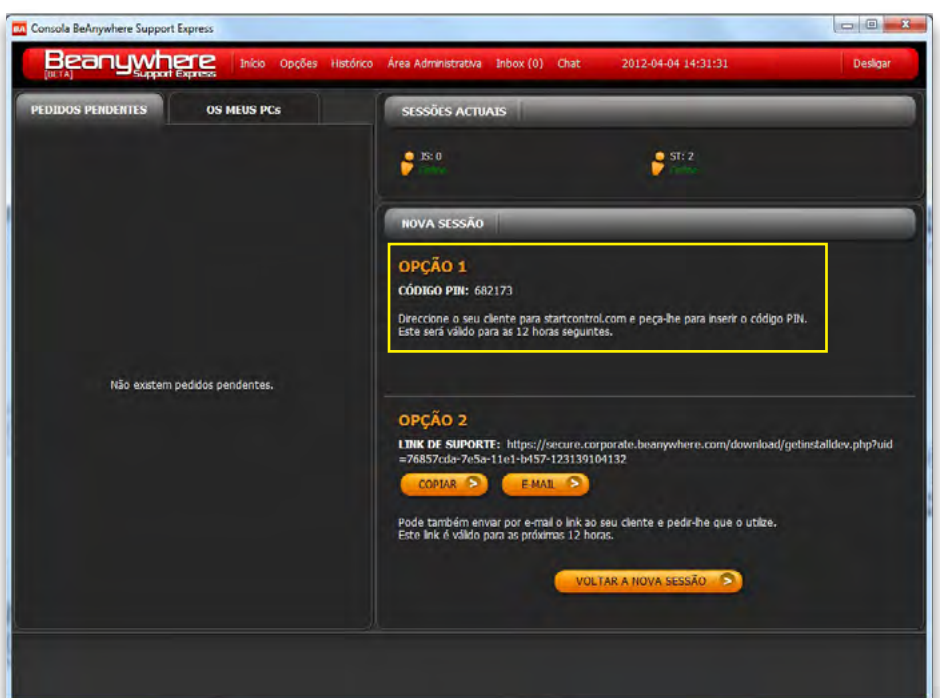
É ainda possível introduzir informação adicional acerca do cliente com quem está prestes a iniciar sessão ou acerca do problema que originou o pedido de suporte. Para isso, basta clicar no link *Mostrar opções avançadas* e introduzir a informação pretendida nas respectivas caixas de texto. Através desta janela, poderá igualmente proceder à alteração da prioridade do pedido ou transferir o pedido para um técnico/departamento específico (ver capítulo *Transferência de Pedidos*).

Passo 2: Partilhar o Código PIN

Segue-se o envio do Código PIN para o cliente – sob *Opção 1*.

Direccione o cliente para o Portal de suporte – o URL escolhido para o efeito é apresentado nas linhas imediatamente abaixo do Código PIN. Uma vez no portal, o cliente deverá introduzir o respectivo Código PIN.

Ao clicar sobre o Código PIN visível na consola, o técnico vai imediatamente copiar esta informação para a Área de Transferência. Esta informação ficará assim disponível para, por exemplo, o corpo de um email direccionado ao cliente ou para uma qualquer janela de chat.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Terminar um Sessão de Suporte

Uma sessão de suporte pode ser terminada a qualquer momento, tanto pelo Técnico como pelo cliente.
Para encerrar uma sessão, o técnico necessita apenas de carregar sobre o - - colocado no canto superior direito da consola.
O cliente deverá, caso pretenda encerrar uma sessão, carregar no - - colocado no canto superior direito da Applet.

Formas alternativas de iniciar uma sessão

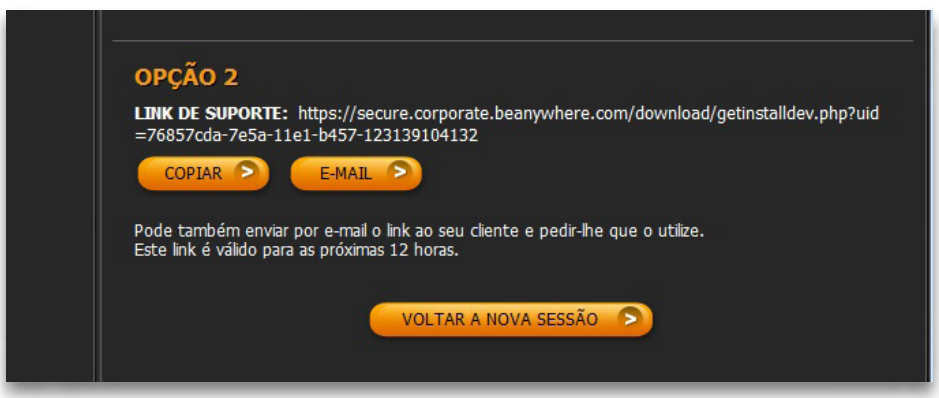
O Código PIN é uma das formas mais rápidas e simples de lançar um pedido de suporte. Contudo, as várias formas alternativas são capazes de se mostrar igualmente eficientes e úteis.

Integração no Site: Um Botão de Suporte colocado no seu website, a partir do qual os potenciais clientes poderão enviar um pedido de suporte – bastar-lhes-á clicar no respectivo botão. Para mais informações, por favor verifique o capítulo Integração no Site.

Beanywhere
HOME
SOLUTIONS
PRODUCTS
BUY
SUPPORT
COMPANY
LOGIN
NEW BUSINESS OPPORTUNITY
Become a BeAnywhere Country Partner
We want to find companies and enterpenours with experience in local markets to drive pinpointed business development. Get on board and take part on an exciting journey.
LEARN MORE
Personal Edition
Simple remote access to your computer from anywhere on the internet
DOWNLOAD
Support Express
Powerful and cost effective solution to provide remote support
DOWNLOAD
Universal Networking
It just works, from anywhere! Forget about firewalls or port configurations. If there is an Internet connection, BeAnywhere solutions can be deployed and managed.
Based on the Cloud
Pure SaaS, cloud distributed infrastructure. Less costs, no maintenance and full management from a console. Focus on your goals, not on the tools to get there.
GET SUPPORT
Reliable and Safe
A resilient P2P protocol and routing servers around the world assure that you will always get connected. All the communications between every peer are fully encrypted.
It's FAST
Our protocol is one of the fastest in the industry. Almost 95% of our connections are made using adaptable P2P technology. It's like being on the remote computers!
Minutes in sessions worldwide

Cartão de Chamada: O técnico poderá gerar um link de descarregamento a partir do qual o cliente iniciará o download de um Cartão de Chamada. Através da consola, a opção *Novo Cartão de Chamada*, seguida por um clique no botão *Gerar Cartão de Chamada*, vai gerar o mencionado link e, em simultâneo, copiá-lo para a *Área de Transferência* do técnico. O cliente deverá seguir este link e guardar a aplicação no respectivo computador. A partir desse momento, um ícone BeAnywhere poderá ser colocado, por exemplo, no Desktop do cliente – um clique sobre este ícone/botão é suficiente para que seja enviado um pedido de suporte. Os Cartões de Chamada podem ser usados a qualquer momento, à melhor conveniência do cliente. (ver capítulo Cartões de Chamada)

Link de suporte: Uma lógica semelhante à do Código PIN: o técnico deve copiar o Link apresentado na consola e fornecê-lo ao cliente. Ao seguir o link, o cliente lança automaticamente um pedido de suporte.


OPÇÃO 2
LINK DE SUPORTE: https://secure.corporate.beanywhere.com/download/getinstalldev.php?uid=76857cda-7e5a-11e1-b457-123139104132
COPIAR
E-MAIL
Pode também enviar por e-mail o link ao seu cliente e pedir-lhe que o utilize.
Este link é válido para as próximas 12 horas.
VOLTAR A NOVA SESSÃO

Link Exclusivo: De forma a amplificar o reconhecimento da sua marca/empresa e facilitar a memorização do URL apresentado ao cliente, poderá personalizar um Link Exclusivo – poderá integrar no endereço, por exemplo, o nome da sua empresa (ver capítulo Área Administrativa).

Software API: Através da API BeAnywhere, será também possível integrar o BeAnywhere em qualquer aplicação, permitindo o envio de pedidos de suporte de uma forma fácil e perfeitamente assimilada pelo ambiente de trabalho.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 6

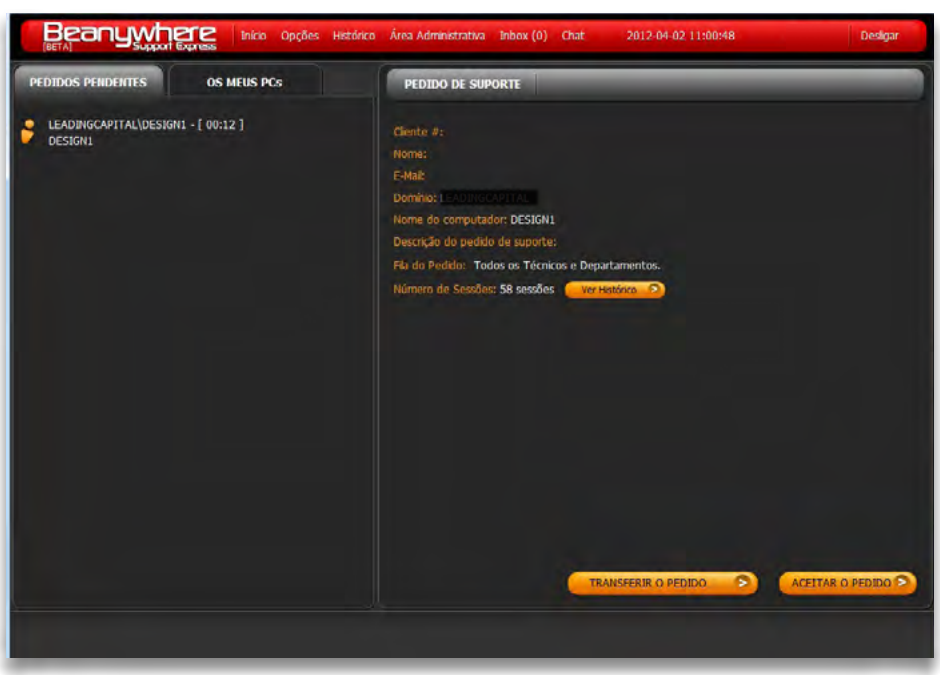
Prestar Assistência ao Cliente

Janela da Sessão

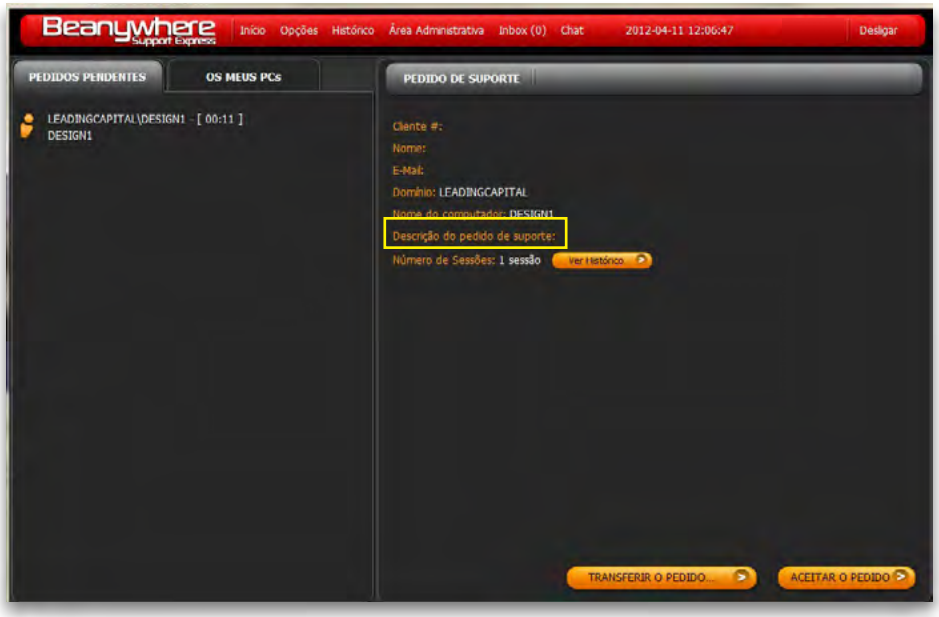
No topo da página, vai encontrar várias opções.
Pode, por exemplo, utilizar o link Área Administrativa (ver capítulo Área Administrativa), o link Chat (ver capítulo Chat) ou o link Opções – através do qual terá acesso a uma série de definições simples (activar sinal sonoro à chegada de um novo pedido, alterar a palavra-passe, iniciar automaticamente quando arranca o Windows, definir configurações do Proxy ou aceder à pasta de logs).

NOTA: O cliente também pode aceder à pasta de logs na Applet, bastando clicar com o botão direito do rato sobre o logótipo da Applet para que surja a opção *Abrir pasta de log*.

Assim que o pedido de suporte é aceite, será imediatamente visível uma janela a partir da qual o técnico poderá consultar qual o cliente a requisitar assistência e eventuais detalhes sobre o problema à espera de resolução.



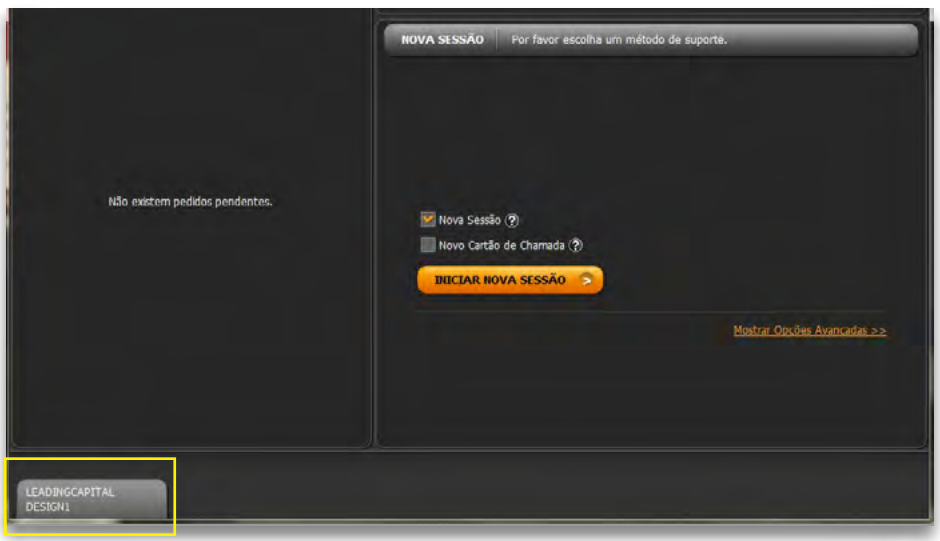
Clique sobre qualquer pedido pendente para aceder aos respectivos dados e à origem do pedido – útil para, por exemplo, perceber a prioridade do pedido antes de estabelecer a conexão propriamente dita.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Os detalhes relativos ao pedido de suporte são completamente **editáveis** – úteis para referência futura. Neste secção, é ainda possível gerar um relatório destinado ao cliente (ver capítulo *Relatórios*).

Para uma rápida e fácil identificação de qualquer sessão activa, particularmente útil durante a prestação de sessões simultâneas, carregue com o botão direito sobre qualquer um dos separadores colocados na parte inferior do viewer (tal como demonstrado na imagem seguinte). Os dados da sessão serão automaticamente copiados para a Área de Transferência.



Chat

Após clicar em *Aceitar Pedido*, o técnico vai aceder à consola.
O Chat é uma das funcionalidades presentes, através da qual poderá comunicar com o seu cliente em tempo-real e durante uma sessão de suporte.

Para comunicar através do Chat, seleccione o separador -

. Introduza o seu texto no campo de entrada de texto e clique *Enviar* ou pressione a tecla <Enter> do seu teclado.

Importante: A caixa de texto destinada ao envio e recepção de mensagens de chat goza de mobilidade pelo interior da Consola. Assim sendo, poderá navegar livremente pelos vários separadores da Consola e nunca perder o acesso à janela de chat – neste caso, a caixa de texto colocar-se-á sobre o lado esquerdo da janela da Consola.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Chat Web

Também é possível iniciar e estabelecer um chat com clientes antes mesmo de iniciar a assistência propriamente dita.
Primeiro, é preciso que o técnico usufrua da respectiva permissão. Para o fazer, dirija-se à *Área Administrativa* e seleccione Gestão>Técnicos.

Seleccione o técnico que pretender e aceda ao separador *Permissões*. A opção *Chat* com clientes deve estar seleccionada.

Em seguida, siga para Perfil>Integração. Clique sobre o separador *Chat Web*. A segunda opção – *Criar os links para o Chat Web* – permite gerar um link para cada um dos técnicos.

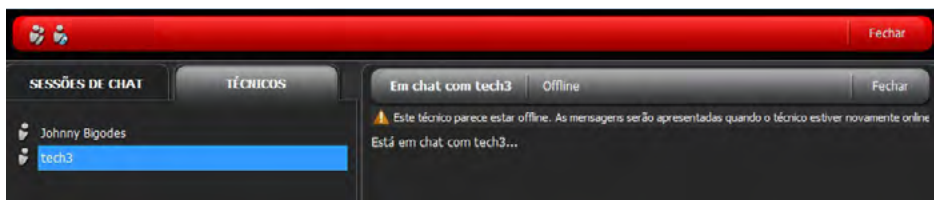
Seleccione o técnico desejado, através da caixa colocada no canto inferior esquerdo. O link será automaticamente criado e ficará visível imediatamente abaixo. Poderá também modificar a linguagem em que o link é gerado.

Através deste link, cada cliente pode iniciar, a qualquer momento, uma sessão de chat com o técnico em questão.

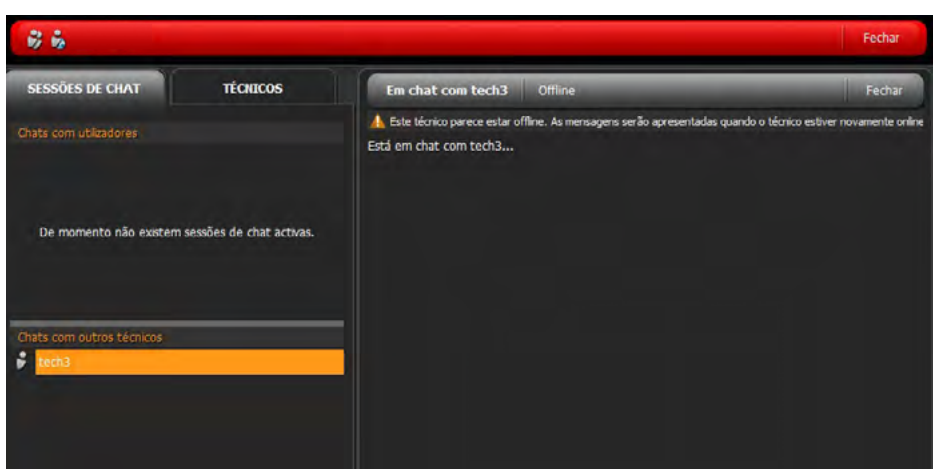
Chat entre técnicos

Na página principal da Applet, poderá aceder à opção *Chat* alocada no topo da interface. Clique sobre ela.

A nova janela é composta por dois separadores. O separador à direita – *Técnicos* – vai apresentar uma lista de todos os técnicos disponíveis para uma sessão de chat. Faça duplo-clique sobre o técnico com quem pretende iniciar uma conversação (é possível lançar sessões de chat com vários técnicos em simultâneo).



O separador da esquerda – *Sessões de Chat* – será a interface onde a conversação escrita se irá processar. À esquerda desta janela poderá seleccionar qualquer um dos técnicos activos; à direita poderá utilizar a caixa de texto como qualquer interface de chat.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Privilégios de Administrador e Windows User Access Control (UAC)

O BASE é totalmente compatível com o Windows UAC (User Access Control). Caso esteja a controlar um computador a correr sobre o Windows Vista, poderá pedir ao cliente os respectivos privilégios de administrador, garantindo assim um acesso completo a esse mesmo computador.
Para tal, clique sobre o botão *Admin*…(na zona inferior esquerda da interface de Chat) para que o pedido seja enviado ao cliente. Caso o cliente aceite o pedido, a ligação será reestabelecida e serão pedidos ao cliente as credenciais de administrador (nome de utilizador e palavra-passe).
Tenha em atenção que este botão é apenas visível caso o cliente não esteja ligado com privilégios de Administrador no respectivo computador.

Informação do sistema remoto

A página inicial da janela de assistência permite uma consulta rápida da configuração do computador remoto. A interface de Chat mostra, ao centro, vários parâmetros importantes sobre a configuração do sistema remoto: sistema operativo, memória, espaço em disco, etc…

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Notas e descrição

Na interface de chat, o técnico pode organizar uma descrição completa sobre a sessão de suporte. No lado esquerdo do ecrã, o técnico poderá inserir dados biográficos sobre o cliente (nome,email, número de cliente, etc.), resumir a natureza do problema que originou o pedido e até acumular algumas notas que se poderão revelar úteis em situações futuras.

O texto inserido nas caixas destinadas a notas e à descrição do problema deverá ser guardado pelo técnico. Se clicar sobre qualquer outro separador,surgirá um alerta tal como demonstrado na imagem superior.

Questionários

É possível enviar um questionário durante uma sessão de suporte. Esta funcionalidade, no entanto, em muito depende das definições geridas através da Área Administrativa (ver capítulo *Área Administrativa*). O primeiro passo é, naturalmente, a elaboração propriamente dita do questionário – em Gestão>Questionários, na Área Administrativa. Na zona inferior esquerda da janela de Chat, o botão *Enviar Questionário* vai iniciar o processo de envio do(s) questionário(s).

Clicar sobre esta opção vai mostrar quais os questionários prontos para envio. O técnico deve então seleccionar aquele que desejar enviar ao cliente. Depois, clique em *OK*.
Para consultar o relatório de respostas, dirija-se a Relatórios>Questionários na Área Administrativa.

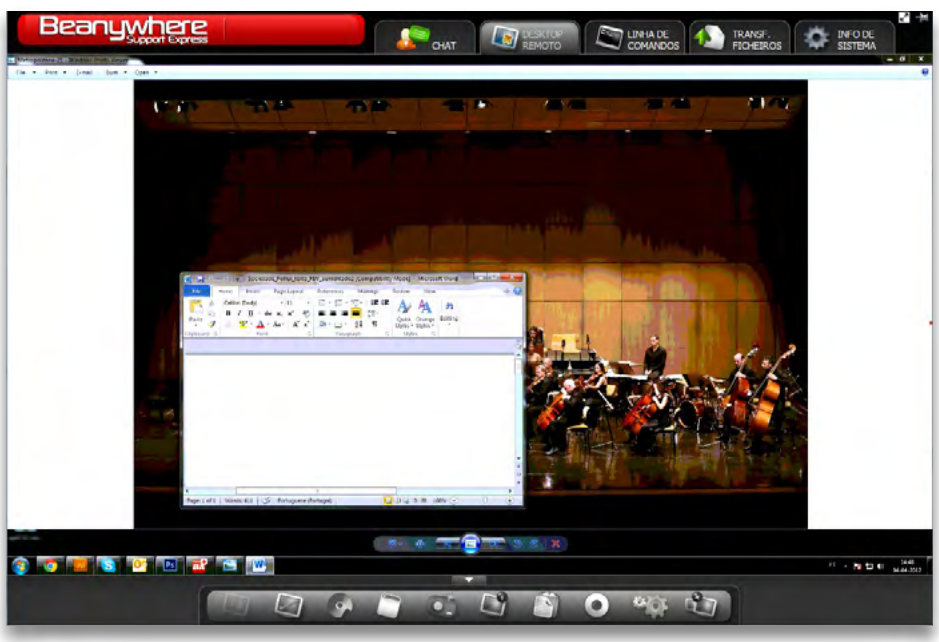
©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Desktop Remoto

Através da funcionalidade Desktop Remoto o Técnico poderá aceder directamente ao computador do cliente. Para que tal suceda, o cliente deve autorizar esta partilha de ecrã, no início da sessão; o cliente pode, igualmente, terminar este procedimento assim que entender.

Para aceder ao computador do cliente, seleccione o separador - - na janela de sessão da Consola.

Nota: para que todos os atalhos sejam executados localmente, independentemente da localização do cursor, pressione a tecla *Scroll Lock*.



1: Barra de controlo remoto.

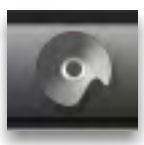
Barra de ferramentas colocada na zona inferior da janela de Desktop Remoto.

Monitor remoto.

O BeAnywhere Support Express é compatível com ambientes de multi-monitores. Em casos em que se verifiquem vários monitores disponíveis, será através deste botão que o técnico poderá seleccionar qual o monitor que deseja consultar.

Redimensionamento do ecrã.

Pode alterar o tamanho da imagem tal como é apresentada no interior da janela da sessão. É possível reduzir a dimensão do ecrã remoto até a um máximo de 10% do tamanho original.

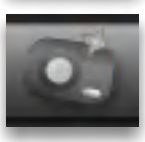


Profundidade de cor.

É possível optimizar a profundidade de cor do desktop remoto, tal como apresentado no computador do técnico – poderá definir Escala de Cinzentos, Cor de Baixa resolução, Média resolução ou Alta resolução.

Ecrã inteiro.

A expansão para ecrã inteiro permite-lhe uma melhor visualização do ecrã remoto.



Captura de ecrã.

Função destinada à recolha de screenshots – as imagens resultantes são guardadas em formato JPG.

Reiniciar Computador.

É possível reiniciar o sistema operativo do cliente mesmo desconhecendo as credenciais do Windows – útil, por exemplo, durante o processo de instalação de software ou na execução de updates. Note que, para que o processo se complete, a intervenção do cliente é obrigatória.

Área de Transferência.

Esta opção permite-lhe transferir os dados guardados na Área de Transferência de ambos os computadores – método alternativo caso os controlos "*Ctrl*+C" e "*Ctrl*+*V*" não se encontrem funcionais.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

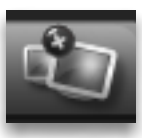
Gravação Vídeo.

Gravação em vídeo da sessão de suporte – apenas possível após autorização do cliente.

Opções Avançadas.

Seleccionar modo de visualização, activar o ponteiro *Laser* ou requisitar ao cliente as respectivas credenciais.

É ainda possível trancar o computador remoto ou bloquear o teclado e o rato remotos, para assim evitar interrupções durante uma sessão. Exceptuando a requisição de credenciais, poderá activar as restantes opções através de atalhos – basta aceder ao menu e conferir os atalhos disponíveis (por exemplo, a opção *Apenas Visualização* pode ser executada através da combinação Shift+Ctrl+V).

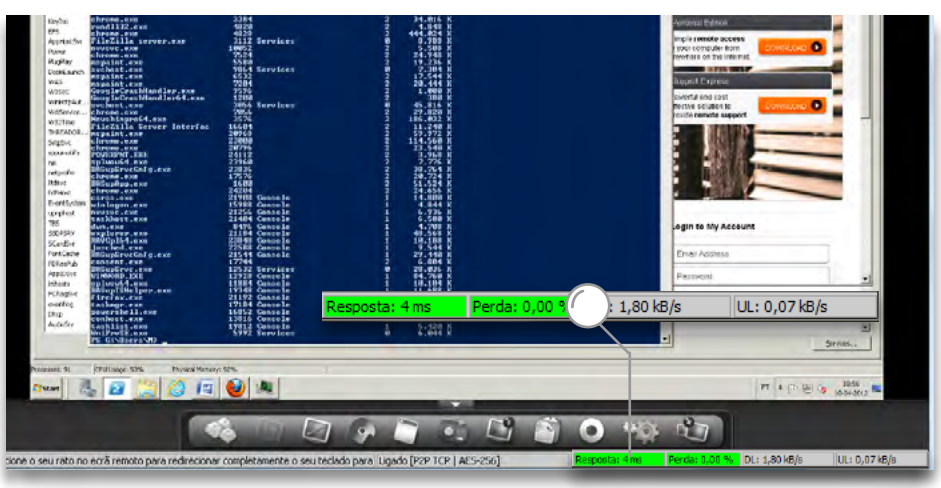


Desligar sessão.

Clique aqui para encerrar a sessão de suporte.

Barra de estado

A Consola do Técnico utiliza um sistema de luzes de tráfego que identifica o estado da ligação entre o Técnico e o Cliente, uma situação capaz de influenciar o desempenho da solução. O Tempo de Resposta e a Percentagem de Perda registados numa sessão são classificados por severidade e mostrados ao técnico.



A cor verde simboliza um bom desempenho – não são esperados quaisquer problemas. Amarelo indica que poderão ocorrer alguns problemas de desempenho. Vermelho surge quando a conexão é interrompida devido a problemas de ligação que vão afectando ambas as máquinas.

O que significam ambos os indicadores?

•**Resposta:** É o tempo que a informação demora a percorrer a distância entre a Consola do Técnico e o computador do cliente e vice-versa. Este valor depende da qualidade da ligação à Internet em ambas as máquinas e também da quantidade do tráfego suportado pelos ISPs que estão a participar na ligação num dado momento (ex. Cliente ISP + Técnico ISP ou Cliente ISP + Intermediário ISP + Técnico ISP). Falhas no hardware em ambos os computadores e em dispositivos ISP podem afectar a ligação.

Importância: Esta métrica influencia a resposta da funcionalidade de Desktop Remoto (ex.: o tempo entre o momento em que o Técnico move o rato na consola e o momento em que essa ordem é executada no computador do cliente – e o ecrã da Consola do Técnico é actualizado). Quanto piores forem as condições da rede, pior será a experiência do utilizador.

•**Perda:** É a percentagem de pacotes perdidos durante a ligação. Este valor depende da qualidade da ligação à Internet em ambas as máquinas - idealmente deve ser zero, mesmo em ligações lentas. Este indicador pode ser influenciado por problemas de hardware nas máquinas ou com os ISPs que estão a participar na ligação. Uma má rede é também um factor capaz de influenciar amplamente a taxa de perdas (cabos danificados, fraca qualidade do sinal nas redes Wi-Fi, etc).

Importância: Tem influência na experiência de utilizador do Desktop Remoto (menos informação transmitida correctamente origina um acesso mais lento ou a problemas com a actualização do monitor) e também poderá influenciar a velocidade da Transferência de Ficheiros (porque todos os pacotes precisam ser correctamente enviados até que toda a informação seja recebida tal e qual como no ponto de origem).

A barra de estado apresenta ainda dois valores adicionais:

- UL: Mostra a velocidade de carregamento num dado momento.
- DL: Mostra a velocidade de transferência num dado momento.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Linha de Comandos

Grande parte da actividade de suporte remoto ou de administração de sistemas pode ser executada a um nível inferior de acesso, não sendo necessário estabelecer o controlo directo do Desktop remoto.
Nessas circunstâncias, as linhas de comandos não só se mostram mais flexíveis e rápidas, como beneficiam da vantagem de ocupar uma largura de banda menor. Além disso, durante uma qualquer sessão de suporte, é possível verificarem-se problemas de ligação com o ambiente remoto que resultem na sua indisponibilidade funcional. Por isso, o BASE dispõe de um emulador de linha de comandos capaz de acelerar a execução de tarefas simples (eliminar processos, iniciar e terminar serviços, gerir arquivos, iniciar programas, gerir utilizadores...).

O System Shell do BASE pode ser utilizado de duas formas distintas: Windows CMD prompt ou Powershell prompt (se disponível). Ambos possuem privilégios de administrador e são capazes de executar ficheiros batch ou WSH scripts (Windows Scripting Host) – caso o sistema remoto seja capaz de os interpretar. No canto superior esquerdo da janela é apresentado o modo de linha de comandos, bem como os privilégios da sessão actual.

Como utilizar a Linha de Comandos – Comandos gerais

Para poder utilizar esta funcionalidade, seleccione o separador *System Shell* após o estabelecimento da sessão. Os seguintes botões estarão disponíveis:

- **Reiniciar** – A Shell activa será encerrada e iniciar-se-á uma nova (as tarefas a decorrer serão canceladas e o histórico eliminado). O histórico dos comandos utilizados será, contudo, guardado na caixa de comandos;
- **CTRL+Break** – Bloqueia as operações em decurso através da Shell remota;
- **Batch** – Executa um batch ou um ficheiro de script;
- **Abrir Powershell/Abrir CMD prompt** - Semelhante a *Reiniciar Shell*, com a diferença de que será executada uma nova shell no modo oposto àquele que se encontrava activo – caso fosse um CMD, seria substituído por uma Powershell e vice-versa;
- **Limpar resultado** – Limpeza total do ecrã, apagando todo o output histórico da shell;
- **Enviar** - Ordem de envio dos comandos inseridos na caixa de comandos;

Navegar através da caixa de comandos

O acesso ao histórico da caixa de comandos poderá ser executado através dos seguintes atalhos:

- **Ctrl+Home** – Apresenta o primeiro comando inserido;
- **Ctrl+End** – Apresenta o último comando inserido;
- **Ctrl+Up** – Histórico do comando anterior;
- **Ctrl+Down** – Próximo comando no histórico;

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Encaminhamento de Portas

Os Agentes do BeAnywhere podem ser configurados para funcionar como portas de ligação entre as aplicações locais e a LAN remota (normalmente, não acessível a partir de uma rede externa) sendo, por isso, capazes de proporcionar um nível de funcionalidade semelhante ao de uma Rede Privada Virtual. Utilize o BeAnywhere para criar o encaminhamento de portas temporárias ou permanentes para a rede remota e desfrute de um desempenho mais estável, seguro e simples. Por razões de segurança, esta funcionalidade é configurada pela máquina remota e os reencaminhamentos permanentes são guardados na configuração de cada consola, o que significa que, caso o técnico queira usar outra consola, estes terão que ser recriados. Para utilizar esta funcionalidade siga os passos descritos abaixo:

Configurar o Agente BeAnywhere

1. Abra a janela de configuração do Agente BeAnywhere instalado no computador remoto: com o botão direito do rato clique sobre o ícone colocado no painel de sistema e seleccione *Restaurar* no menu de contexto;

2. Caso o utilizador remoto não esteja a utilizar permissões de Administrador (Windows Vista, 7...), seleccione *Gerir*. Será apresentada uma notificação a anunciar a necessidade de reiniciar o sistema com privilégios elevados. Seleccione *Sim*. A UAC do Windows será mostrada e, caso o processo seja concluído correctamente, o programa será então reiniciado;

3. Seleccione *Definições*;

4. Na nova janela seleccione *Activar o reencaminhamento de portas TCP*;

5. Se desejar activar o reencaminhamento automático de portas do protocolo do Windows Remote Desktop para o mesmo computador, deverá seleccionar *Activar o tunelamento do protocolo RDP*. Esta opção apenas influencia a eficiência do botão *Ligar RDP* disponível na consola, através do qual é automaticamente lançado o Windows RDP client apontado ao computador remoto em sessão. É ainda possível estabelecer um túnel de RDP para esse computador ou para qualquer outro computador localizado na rede, configurando manualmente as portas relevantes.

Beanywhere
Support Express
Início
Definições
Optimizar as definições do ambiente de trabalho durante a sessão.
Activar optimizações avançadas de visualização (experimental).
Ajustar a taxa de refrescamento do ambiente de trabalho remoto (experimental).
Bloquear o Windows quando a sessão remota termina.
Activar o tunelamento do protocolo RDP
Activar o reencaminhamento de portas TCP
Usar porta TCP
para receber ligações
APLICAR
CANCELAR

A última opção - *Usar Porta TCP para receber ligações* - permite dedicar uma porta TCP ao modo de conexão peer-to-peer que pode ser também utilizada em cenários WAN (caso consiga encaminhar a porta configurada). As ligações TCP são mais eficientes sobre redes problemáticas.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Configurar a Consola BeAnywhere

1. Durante a sessão de suporte, nos separadores *Chat* ou *Linhas de Comandos*, seleccione a opção *Encaminhar Porta*;

2. Na nova janela existem três parâmetros obrigatórios:

a. Porta Local – Refere-se ao número da porta local através da qual o BeAnywhere irá escutar ligações TCP que serão então reencaminhadas para a rede remota. A porta local é, como o nome indica, a porta que pertence ao computador onde a consola está a ser utilizada. Para evitar conflitos, pode introduzir o valor 0 e uma qualquer porta disponível será automaticamente atribuída. Pode também inserir um intervalo de portas utilizando a seguinte sintaxe: "startport-endport" (exemplo: 5000-5100). Isto é particularmente útil para os serviços como o FTP (ver Como configurar uma conexão FTP, imediatamente abaixo). Se utilizar um intervalo de portas, tenha o cuidado de verificar se esse intervalo está disponível no computador local;

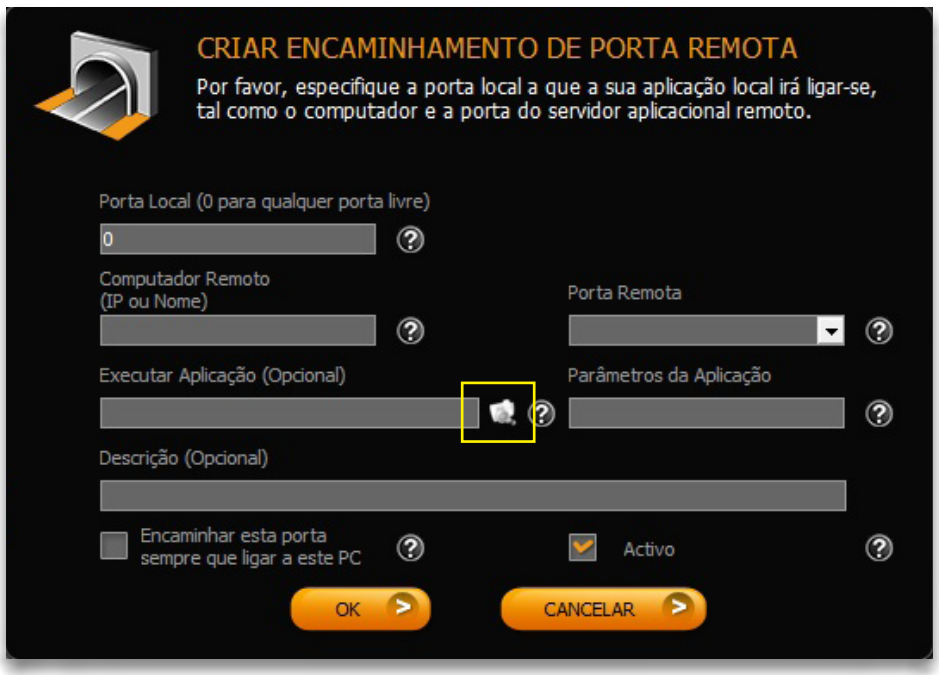
b. PC Remoto – O DNS ou o endereço de IP em que o serviço remoto se encontra. Se o serviço estiver no computador que hospeda as sessões BeAnywhere, utilize "localhost" ou "127.0.0.1";

c. Porta Remota – Esta é a porta em que o serviço remoto está à escuta de ligações. Para saber para onde direccionar o tráfego local, o BASE necessita conhecer os valores do Remote Host e da Remote Port. Não pode utilizar um intervalo neste campo: se inseriu um intervalo de portas no Local Port, esse intervalo será reencaminhado para o computador remoto a começar pela porta aqui definida (exemplo: o intervalo de porta é 5000-5100; se configurou a porta 1000 como a porta remota, o BASE irá reencaminhar o tráfego local para 1000-1099 no computador remoto);

3. Caso não necessite de executar mais configurações, assegure-se que a opção *Activo* se encontra seleccionada e clique em *OK*. Só desta forma poderá utilizar as configurações anteriores – simplesmente gravá-las não é suficiente;

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

4. O BASE também permite associar aplicações específicas a portas específicas. Embora qualquer aplicação seja capaz de utilizar os encaminhamentos configuradas através desta funcionalidade, esta opção permite recuperar programas pré-configurados através da consola. Para adicionar uma aplicação, seleccione a pasta colocada ao lado de *Executar Aplicação*;


CRIAR ENCAMINHAMENTO DE PORTA REMOTA
Por favor, especifique a porta local a que a sua aplicação local irá ligar-se, tal como o computador e a porta do servidor aplicacional remoto.
Porta Local (0 para qualquer porta livre)
0
Computador Remoto (IP ou Nome)
Porta Remota
Executar Aplicação (Opcional)
Parâmetros da Aplicação
Descrição (Opcional)
Encaminhar esta porta sempre que ligar a este PC
Activo
OK
CANCELAR

5. Caso deseje transferir parâmetros para a aplicação (exemplo: o endereço remoto), preencha os *Parâmetros de Aplicação*;

6. Utilize o campo de Descrição para, precisamente, inserir uma descrição sobre o encaminhamento de portas. Esta opção é extremamente útil caso deseje que este encaminhamento seja de carácter permanente;

7. Para utilizar o encaminhamento de portas de cada vez que se conectar ao computador, clique em *Encaminhar esta porta sempre que ligar a este PC*. Esta configuração guarda o encaminhamento de portas localmente, num ficheiro de configuração.

Como configurar uma conexão FTP

Os servidores File Transfer Protocol (FTP) necessitam de várias portas para comunicar com os clientes. De modo a configurar uma ligação FTP usando a funcionalidade do Encaminhamento de Porta, precisa saber quais as portas utilizadas pelo servidor. Pode, de seguida, configurar manualmente cada porta na consola BASE ou definir um intervalo de portas. Exemplo: se um servidor FTP utiliza a porta 21 para controlo e depois as portas compreendidas entre a 5000 e a 5010 para transmissão de dados, deverá adicionar dois encaminhamentos: um para a porta 21 (qualquer porta no computador local e a porta 21 na máquina remota) e outro para as portas utilizadas nas transmissões de dados: no caso específico do FTP tem de utilizar as mesmas portas locais do PC remoto. Portanto, neste exemplo, deveria usar o intervalo 5000-5010, e depois 5000 como porta remota.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Transferência de Ficheiros

A funcionalidade Transferência de Ficheiros permite, naturalmente, a transferência de ficheiros entre ambos os computadores. Não existem quaisquer restrições no tipo ou na dimensão dos ficheiros envolvidos nas transferências.

Para iniciar o processo de transferência de ficheiros, seleccione o separador Transferência de Ficheiros - . Do lado esquerdo da janela é apresentada a lista de ficheiros e pastas presentes no computador do técnico; do lado direito encontra-se a lista de ficheiros e pastas presentes no computador do cliente. Para iniciar uma transferência, basta arrastar os ficheiros necessários e largá-los no destino pretendido (sistema Drag&Drop).
A fila de transferência de ficheiros, colocada em baixo, mostra a barra de progresso relativa à transferência de cada um dos ficheiros/pastas. É possível alterar a prioridade de cada transferência através da alteração da posição do ficheiro na fila de transferência. Adicionalmente, é também possível colocar em pausa e/ou cancelar cada transferência.

Informação de Sistema

O separador Informação de Sistema - - permite a consulta de toda a informação relativa ao sistema do computador remoto. O técnico poderá facilmente consultar parâmetros relativos ao hardware instalado, às drives presentes no sistema operativo, os serviços do Windows, o software activo, etc.

Toda a informação pode ser exportada para ficheiros em formato CSV. Para iniciar a exportação, utilize o botão colocado no topo superior direito da janela:

Clicar com o botão direito do rato sobre os elementos da listagem de serviços ou processos vai permitir aceder a uma série de opções, desde que a Applet beneficie de direitos de administrador ou a máquina remota esteja a ser acedida através de um agente BeAnywhere.
Os processos, caso seja possível, podem ser terminados.
Os serviços podem ser iniciados, parados ou reiniciados; adicionalmente, o tipo de início do serviço pode também ser modificado: manual, automático ou inactivo.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 7

Suporte não presencial

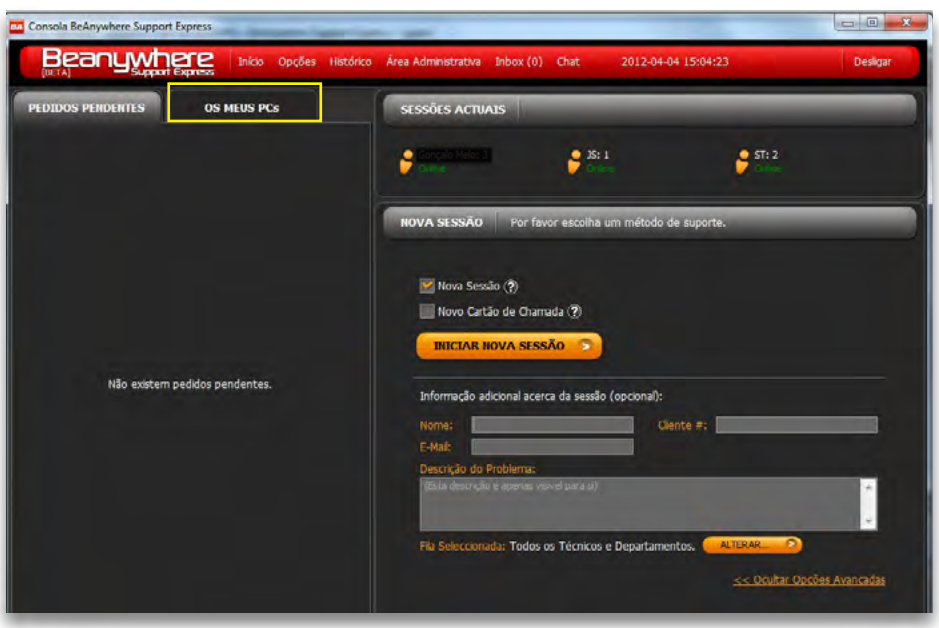
Para activar o acesso não presencial ao computador de um qualquer cliente, o técnico deverá, primeiro, adicionar o computador do cliente à sua lista de computadores. Pode fazê-lo de duas formas distintas: durante uma sessão de suporte (A) ou através do envio de um link de instalação (B).

A – Durante uma sessão de suporte, na parte inferior da página inicial da consola, encontra-se o botão *Adicionar aos meus computadores*.

Após clicar, será solicitada ao cliente permissão para, desse momento em diante, permitir a prestação de assistência remota não presencial ao seu computador.

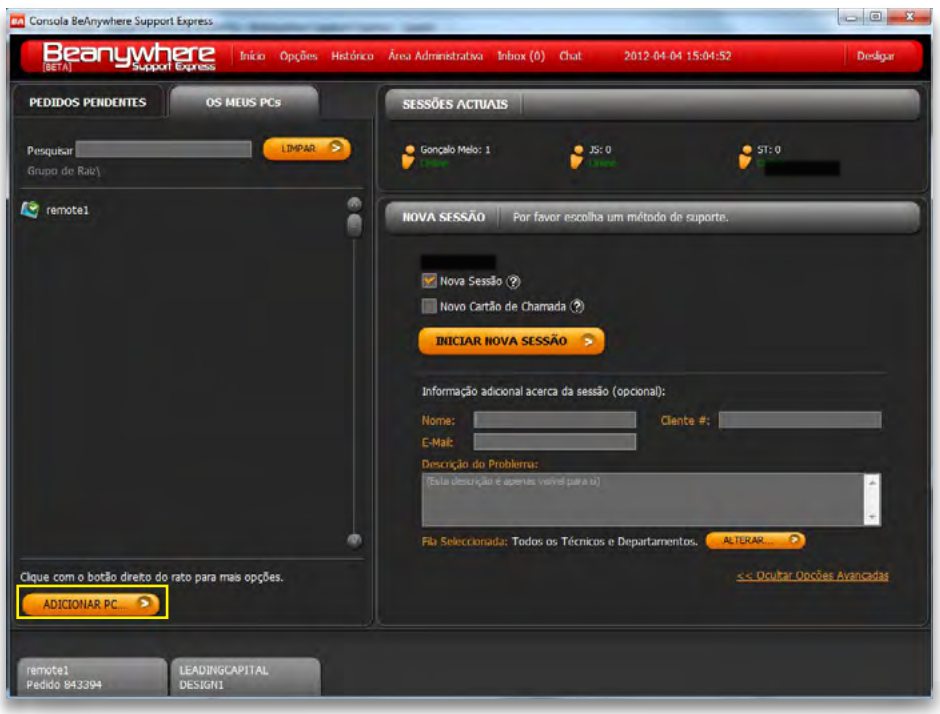
Após concordância do cliente, o computador será adicionado à lista *Os meus PCs*. Doravante, o simples clique sobre o nome identificativo do computador será suficiente para iniciar uma sessão de suporte não presencial, deixando de ser necessária a presença física do cliente junto ao respectivo computador.

B – Na página inicial da consola, seleccione o separador Os *Meus PCs* (canto superior esquerdo).



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Em seguida, ao fundo à esquerda, tornar-se-á visível o botão *Adicionar PC* - ADICIONAR PC... - . Deverá clicar sobre este botão para adicionar um novo computador à lista. À direita, vai então surgir uma ficha onde o técnico poderá introduzir informação referente ao computador que pretende adicionar à sua lista - nome do computador, o grupo de computadores a que o computador adicionado deverá pertencer (caso exista), o período de validade do link a ser enviado ao cliente (para que autorize a assistência não presencial) e o número de instalações que o link permite.

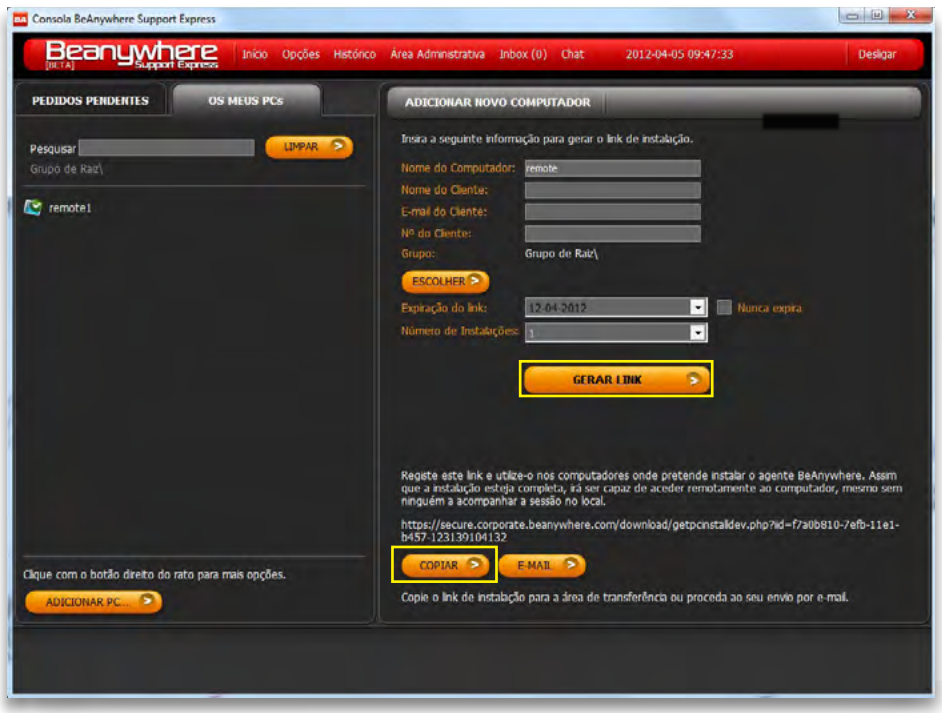


Ao seleccionar *Gerar Link*, - GERAR LINK - , será criado o link através do qual o cliente acciona a transferência de um agente que, após instalado na máquina remota, vai possibilitar o acesso não presencial.

O botão *Copiar* transfere o link de suporte para a Área de Transferência, permitindo que seja então colado, por exemplo, numa qualquer janela de chat ou directamente para o corpo de um email direcionado a um qualquer cliente.

O cliente deverá então clicar no link de instalação para que a transferência da aplicação residente se inicie.

Após a instalação, o técnico fica habilitado a prestar assistência não presencial ao computador em causa.


Consola BeAnywhere Support Express
Beanywhere
Início Opções Histórico Área Administrativa Inbox (0) Chat 2012-04-05 09:47:33 Desligar
PEDIDOS PENDENTES
OS MEUS PCs
ADICIONAR NOVO COMPUTADOR
Pesquisar
LIMPAR
Grupo de Raiz\
remote1
Insira a seguinte informação para gerar o link de instalação.
Nome do Computador: remote
Nome do Cliente:
E-mail do Cliente:
Nº do Cliente:
Grupo: Grupo de Raiz\
ESCOLHER
Expiração do link: 12-04-2012
Nunca expira
Número de Instalações: 1
GERAR LINK
Registe este link e utilize-o nos computadores onde pretende instalar o agente BeAnywhere. Assim que a instalação esteja completa, irá ser capaz de aceder remotamente ao computador, mesmo sem ninguém a acompanhar a sessão no local.
https://secure.corporate.beanywhere.com/download/getpcinstalldev.php?id=f7a0b810-7efb-11e1-b457-123139104132
COPIAR
E-MAIL
Clique com o botão direito do rato para mais opções.
ADICIONAR PC...
Copie o link de instalação para a área de transferência ou proceda ao seu envio por e-mail.

Durante uma sessão de suporte não presencial, o ícone BeAnywhere colocado no Painel de Sistema remoto assumirá uma aparência distinta da original, alertando o utilizador local para a ocorrência de um acesso remoto.

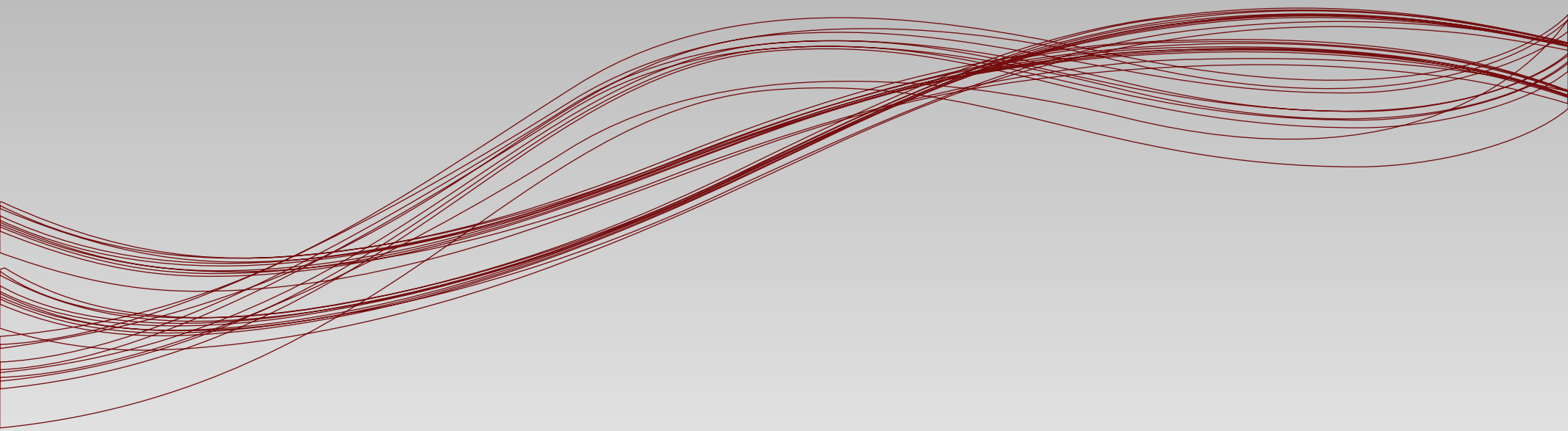
- Sessão remota a decorrer.

- Nenhum acesso ao computador em curso.

É possível acrescentar detalhes do cliente como o nome, o email ou a descrição do problema. Tem apenas de os introduzir livremente, utilizando as caixas de texto destinadas para o efeito, localizadas no canto inferior direito da interface. Esta informação pode ser editada a qualquer momento, através da consola ou da Área Administrativa.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 8



Transferir sessão

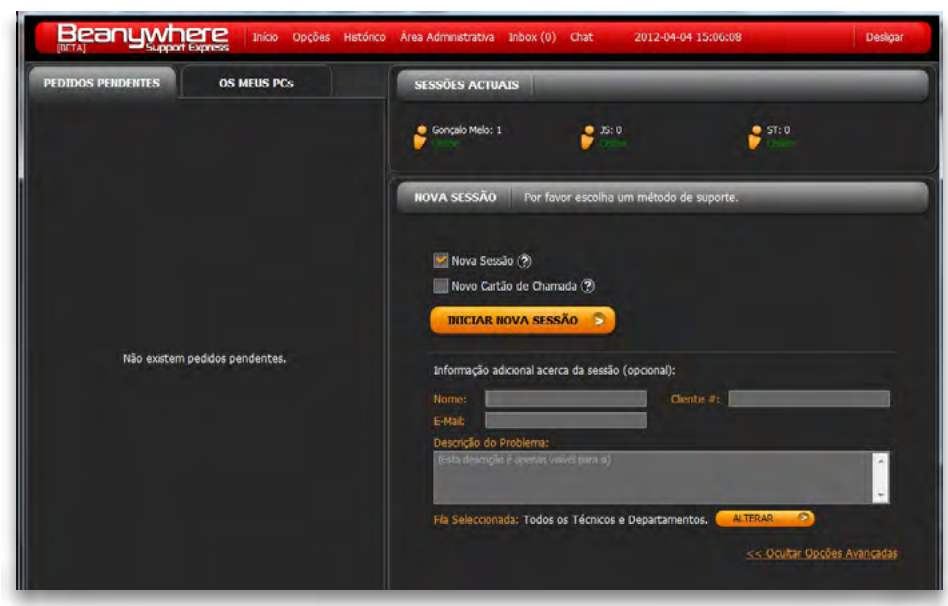
É possível transferir sessões entre técnicos ou departamentos. São três as formas de o fazer: antes de gerar o Código PIN (A), antes de aceitar o pedido de suporte (B) e durante uma sessão de suporte (C).

A – Transferir sessão antes de gerar um Código PIN

Na página inicial da consola, o técnico deverá clicar no botão *Mostrar opções avançadas (canto inferior direito)*.

Depois, será através do botão *Alterar*, colocado no canto inferior direito, que o técnico poderá especificar o técnico/departamento para o qual será endereçado o pedido de suporte.

Desta forma, o Código PIN posteriormente gerado vai resultar no envio de um pedido de suporte destinado apenas aos técnicos/departamentos escolhidos.



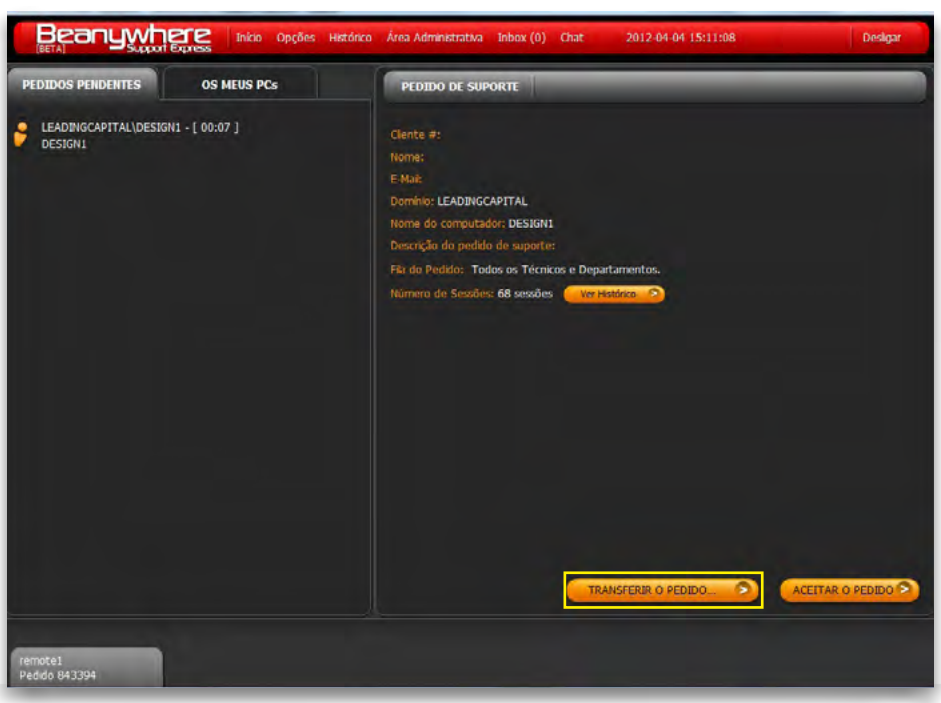
B – Transferir sessão antes de aceitar o pedido de suporte

Mesmo após a recepção de um pedido de suporte, continua a ser possível endereçar a respectiva sessão para um técnico/departamento específico.

O separador *Pedidos Pendentes* (canto superior esquerdo) apresenta a lista de computadores que, naquele momento, requisitaram e aguardam por suporte. Seleccionar um qualquer desses computadores acciona, do lado direito, uma janela informativa acompanhada por duas opções: *Transferir o Pedido... e Aceitar Pedido*.

O primeiro botão vai permitir o redireccionamento do pedido de suporte seleccionado.

Durante o processo de transferência, será ainda possível adicionar um comentário na janela de texto apresentada para o efeito – útil para, por exemplo, apresentar as razões pelas quais o pedido de suporte deverá ser transferido.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

C- Transferir sessão durante a sessão de suporte

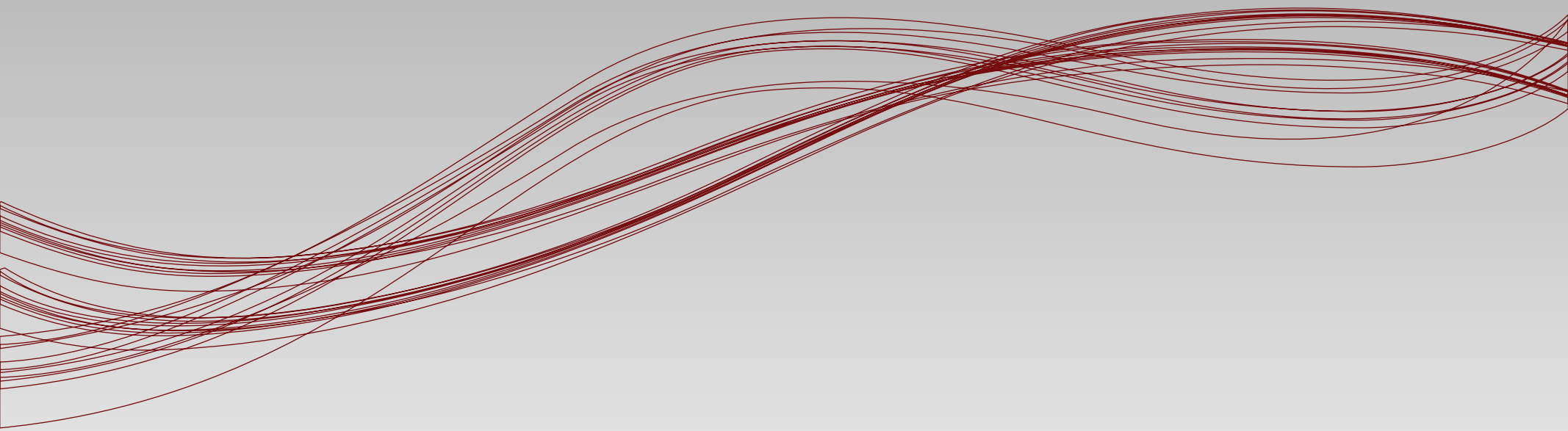
A transferência pode ainda ocorrer durante uma sessão de suporte.
No canto inferior direito da janela inicial de suporte, é visível o botão *Transferir Para...* -

Clicar sobre o referido botão permite iniciar o processo de transferência da sessão de suporte, endereçando-a para qualquer técnico/departamento da lista.

Mais uma vez, será ainda possível adicionar um comentário na janela de texto apresentada para o efeito – útil para, por exemplo, apresentar as razões pelas quais o pedido de suporte deverá ser transferido.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 9



Palavra-passe Mestra

A possibilidade de configurar uma palavra-passe mestra em cada um dos computadores onde um agente Beanywhere esteja instalado apresenta-se como mais uma das medidas destinadas a reforçar os padrões de segurança da infra-estrutura do BASE. Esta funcionalidade diminui drasticamente a possibilidade de ocorrências relacionadas com erros de configuração ou perda de credenciais.
A configuração de uma Palavra-Passe Mestra é uma possibilidade especialmente recomendada em cenários onde se verifique a existência de informação confidencial ou em máquinas que desempenhem um papel fundamental no interior do respectivo parque informático (exemplos: controladores de domínio, servidores de bases de dados, servidores de e-mail ou internet...).
Esta funcionalidade pode ser utilizada em conjunto com a possibilidade de bloquear o Windows após o final de uma sessão de suporte.

Adicionar Palavra-Passe Mestra num Agente BeAnywhere

É necessário configurar individualmente cada palavra-passe mestra. Acompanhe, por favor, os procedimentos que se seguem:

1. Abra a janela de configuração do agente BeAnywhere no computador remoto: com o botão direito do rato, clique sobre o ícone colocado no painel de sistema e seleccione Restaurar no menu de contexto;

2. Caso o utilizador local remoto não tenha iniciado sessão com permissões de administrador (Windows Vista, 7 ...), seleccione Gerir – será notificado sobre a necessidade de reiniciar o programa de configuração com privilégios elevados. Seleccione *Sim*. Ser-lhe-á apresentada a prompt UAC do Windows e, caso o processo se conclua correctamente, o programa será reiniciado;

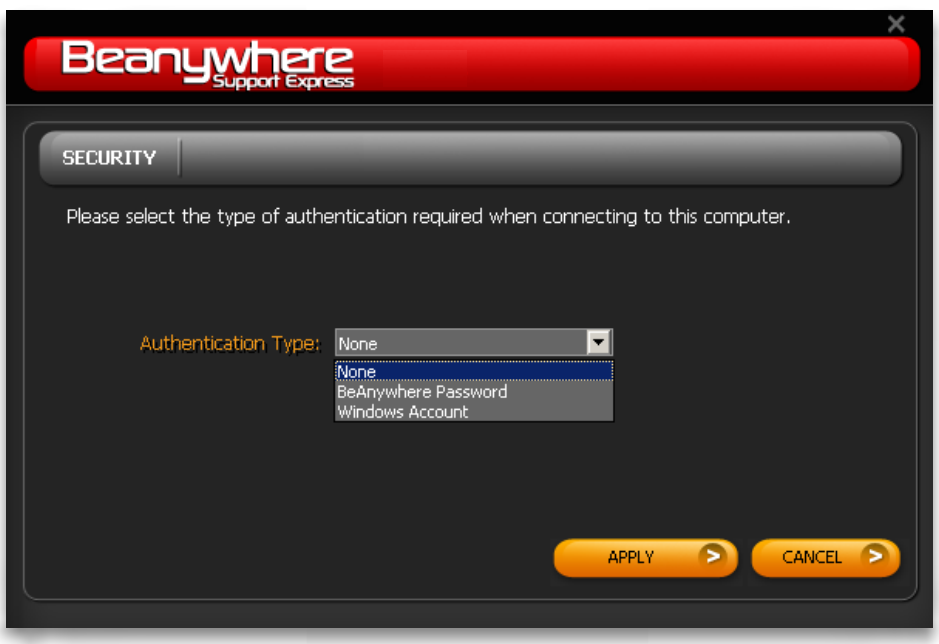
3. Seleccione *Segurança*;

4. Na nova janela, terá a possibilidade de escolher qual o tipo de autenticação que deseja associar a cada computador específico;

a. Nenhuma - A funcionalidade será desactivada e, por defeito, o computador poderá ser acedido por todos os técnicos com acesso à lista *Meus Computadores*. Tenha em conta que, por defeito, o BeAnywhere bloqueia o Windows no final de cada sessão de suporte (como mais uma medida de segurança complementar).

b. Password Beanywhere - Pode escolher uma Palavra-Passe com um máximo de 8 caracteres, incluindo letras, números e símbolos;

c. Conta Windows - Esta opção utiliza a autenticação do Windows, permitindo que a sessão seja autorizada com base numa conta local válida ou numa conta de domínio. Por questões de segurança, apenas as contas que disponham de um perfil criado no computador remoto serão autenticadas;

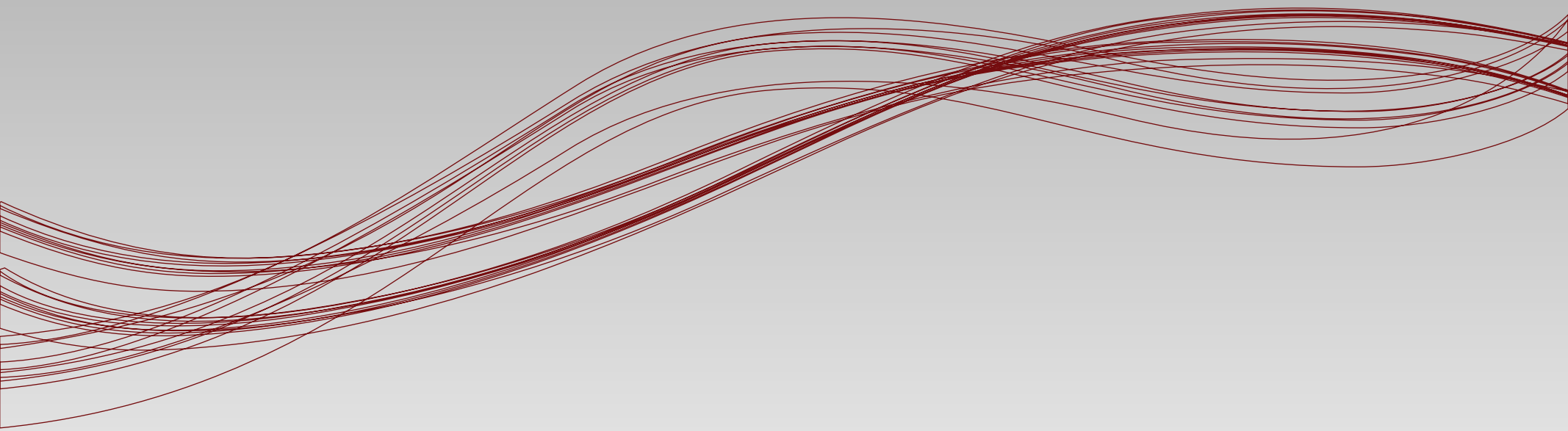


Permitir o login a utilizadores com privilégios reduzidos - Caso esta opção não seja seleccionada, apenas os administradores locais ou de domínio poderão iniciar sessão através do BeAnywhere;

Seleccione *Aplicar*.
As configurações estarão disponíveis na próxima sessão.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 10



Cartões de Chamada

Os Cartões de Chamada funcionam como uma versão especial da Applet, uma vez que podem ser instalados no computador de um cliente e, por isso, utilizados sempre que necessário.
A cada Cartão de Chamada está associado um ID composto por um prefixo alfanumérico e 13 algarismos – este ID possibilita o download desta applet.
É possível estabelecer um prazo de validade e um tempo máximo de sessão permitido para cada Cartão, possibilitando uma maior flexibilidade aos fornecedores de serviços para que, por exemplo, possam estabelecer promoções especiais ou produtos de suporte diferentes (consoante as horas do dia ou os dias da semana).
O BASE permite a criação de Cartões de Chamada individuais – através da consola – mas, também, a criação de grupos de Cartões de Chamada – através da Área Administrativa. A gestão de todos os Cartões de Chamada é executada através da Área Administrativa.

Pré-configuração da Área Administrativa

Antes de tirar partido dos Cartões de Chamada, deve, antes de mais, seleccionar qual o prefixo a utilizar. Este prefixo será utilizado em todos os Cartões de Chamada gerados através da sua conta.

1. A configuração do prefixo é fundamental. Pode aceder a esta opção através do Assistente. Pode ainda editar esta informação em "Perfil>Identificação>3. PIN/Calling Cards".

2. Insira o prefixo desejado, obedecendo às restrições: 4 a 8 dígitos (letras A a Z, números de 0 a 9, maiúsculas e minúsculas).

INÍCIO
PERFIL
GESTÃO
RELATÓRIOS
Perfil
1. Informação Básica
2. Logótipo
3. PIN/Calling Cards
4. Administrador
5. Controlo de Acesso
I. Expiração do Código PIN:
Os códigos PIN gerados a partir da consola expiram 12 horas horas depois da sua criação.
As applets expiram 12 horas depois da sua criação.
II. Prefixo dos Cartões de Chamada
Por favor, seleccione qual o prefixo que deseja associar aos seus Cartões de Chamada.
O prefixo ajuda a identificar os Cartões de Chamada e reforça o brand awareness da sua marca/empresa.
É composto por um mínimo de 4 e um máximo de 8 dígitos (letras de A-Z ou números de 0-9, sem reconhecimento de maiúsculas).
Prefixo do seu Cartão de Chamada
ANTERIOR

3. Se o prefixo inserido for considerado válido, surgirá um visto a verde junto à caixa de texto. Imediatamente abaixo, encontra-se disponível uma pré-visualização do formato dos seus Cartões de Chamada.

4. Ao clicar sobre o botão *Guardar* toda a informação será gravada (não apenas os dados relativos aos Cartões de Chamada, mas toda a informação presente em "Perfil>Identificação").

5. – Poderá também configurar qual o URL apresentado ao cliente na eventualidade de se verificarem situações específicas, bem como o momento da apresentação desse URL:

- **a.** Antes do início da sessão
  - **i.** Caso a data expire
  - **ii.** Caso o tempo termine
- **b.** Após o início da sessão
  - **i.** Caso a data expire
  - **ii.** Caso o tempo termine

Beanywhere
Edição Corporate
COMPUTADORES
TÉCNICOS
Bem-Vindo Gonçalo Melo
TERMINAR SESSÃO
INÍCIO
PERFIL
GESTÃO
RELATÓRIOS
Avisos
1. Perfil semanal
2. Ligação inexistente
3. Applet encerrada
4. Cartões de Chamada
Nesta área pode definir as mensagens de aviso que são apresentadas por omissão nos Cartões de Chamada que expiraram ou que não possuem mais tempo de suporte. Estas configurações não se sobrepõem às definidas na criação de grupos de Cartões de Chamada.
Definição dos URLs apresentados ao cliente no INÍCIO DE UMA SESSÃO:
Caso a data expire
Caso o tempo termine
Definição dos URLs apresentados ao cliente no FINAL DE UMA SESSÃO:
Caso a data expire
Caso o tempo termine
ANTERIOR

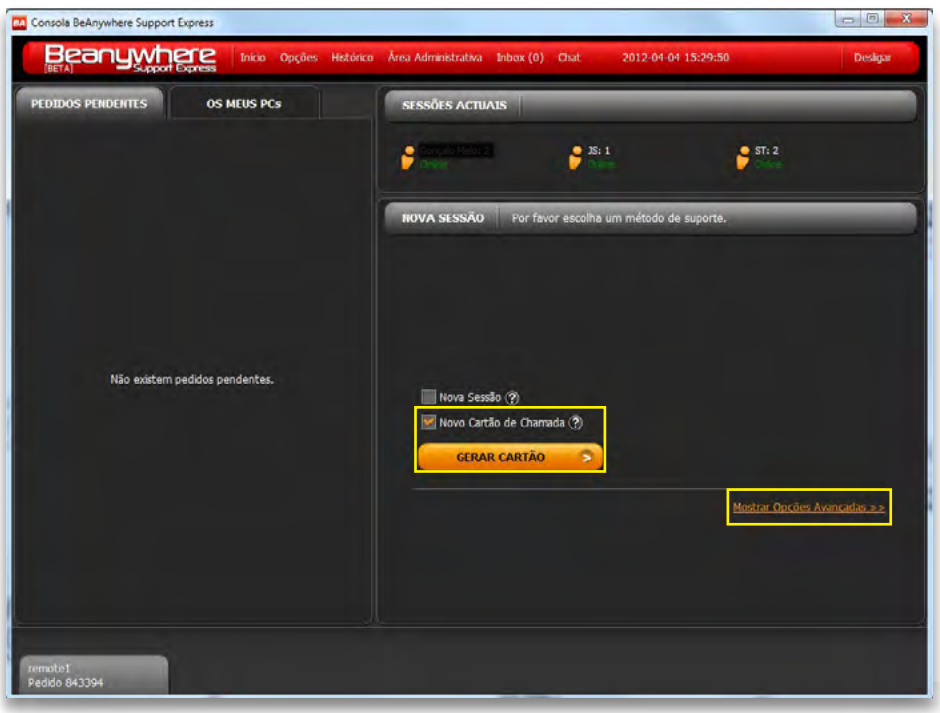
Pode encontrar estas opções em "Gestão>Avisos>4. Cartões de Chamada". Nenhuma das opções disponíveis é de preenchimento obrigatório. Se não inserir nenhuma informação nestas caixas de texto, será apresentada ao cliente uma mensagem de erro sempre que a data dos Cartões de Chamada expire ou que o tempo de sessão pré-definido se esgote.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

6. Ao clicar sobre o botão *Guardar* toda a informação será gravada (não apenas os dados relativos aos Cartões de Chamada, mas toda a informação presente em "Gestão>Avisos").

Criar um Cartão de Chamada através da consola

1. Na janela principal do BASE, seleccione *Novo Cartão de Chamada* e clique no botão *Gerar Cartão* -
.



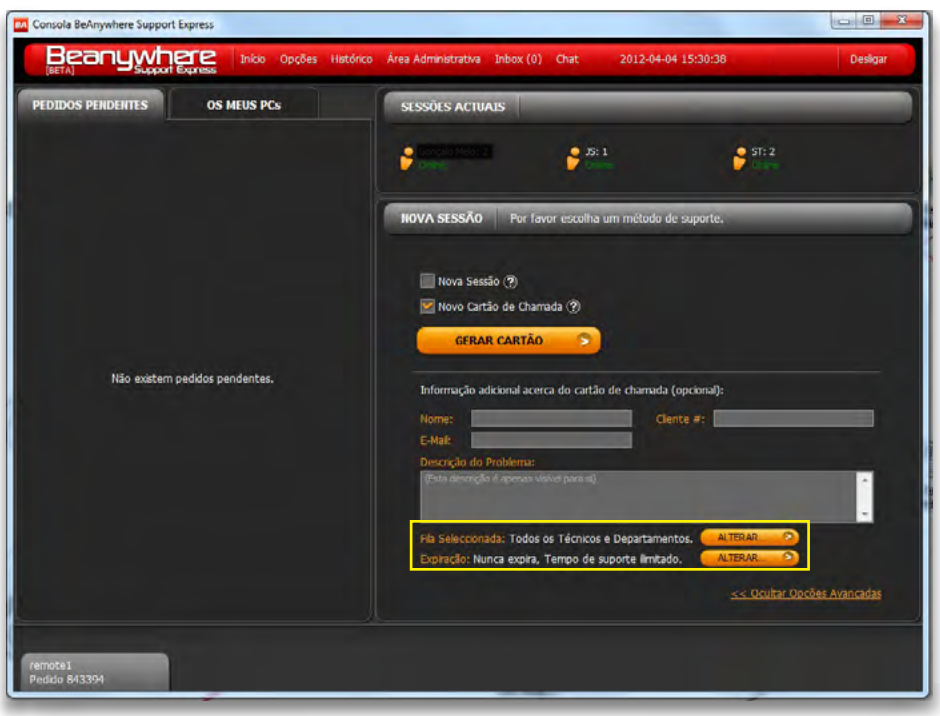
2. Se pretender configurar qualquer opção avançada, clique em *Mostrar Opções Avançadas*;

3. Além das informações opcionais que podem ser adicionadas a um Cartão de Chamada (nome de cliente, número de cliente, descrição...), também é possível configurar quais os departamentos ou técnicos que recebem os pedidos gerados a partir deste Cartão de Chamada. Pode também configurar as opções de validade;

a. Para seleccionar quais os destinatários dos pedidos gerados através do Cartão de Chamada, clique no botão *Alterar* em *Filas seleccionadas*. Escolha qual o departamento ou técnico desejados, a partir da lista disponibilizada;

b. Para configurar as opções de validade, clique no botão *Alterar* em *Validade*. É possível definir o tempo de sessão incluído – quantos minutos, horas ou dias de suporte, até a um máximo de tempo de suporte ilimitado. A data de validade define o prazo de actividade do Cartão de Chamada. Pode ser ilimitado ou expirar numa determinada data (será inútil após essa data).

Estas duas opções – Tempo de Suporte e Data de Validade – são independentes, o que significa que é possível configurar ambas, somente uma, ou nenhuma delas.



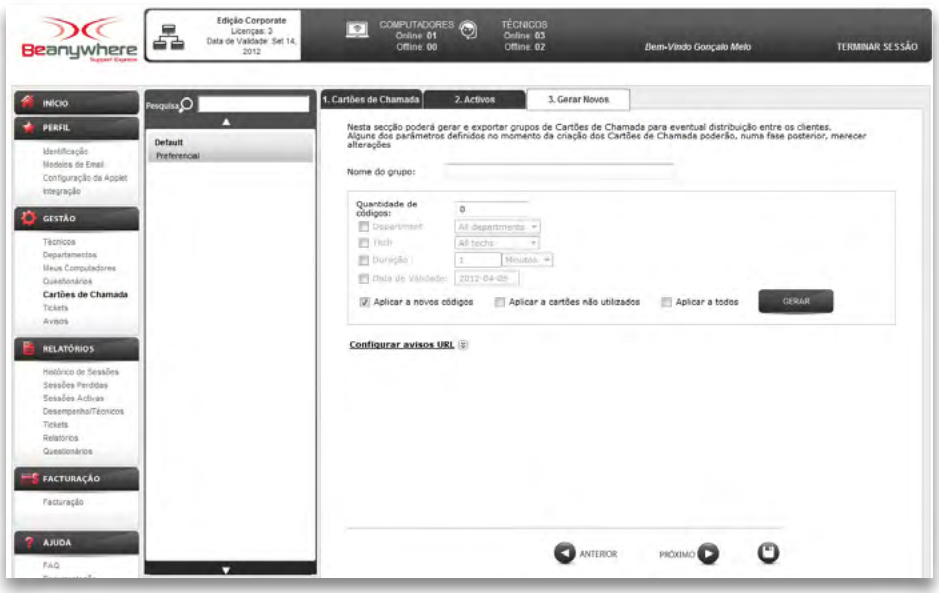
4. Após configurar as opções avançadas que considerar relevantes, clique em *Gerar Cartão*;

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Criar um grupo de Cartões de Chamada na Área Administrativa

1. Na Área Administrativa, clique em "Gestão>Cartões de Chamada";

2. No primeiro separador, clique em *Criar Novo*. Será direccionado para o terceiro separador (*3. Gerar Novos*);



3. Insira o nome do grupo de cartões a ser criado em *Nome de Grupo*. Para adicionar cartões de chamada a um grupo existente, consulte o capítulo *Gestão de Cartões de Chamada*;

4. Insira a desejada quantidade de códigos. Se não desejar configurar nenhuma das opções avançadas, clique em *Gerar*. Caso contrário, proceda para os campos seguintes;

5. Se pretender limitar os departamentos que irão receber os pedidos de suporte, clique na opção correspondente e seleccione o departamento na lista disponível;

6. De modo a limitar os técnicos que irão receber os pedidos, clique na opção correspondente e seleccione os técnicos a partir da lista disponível;

7. Para limitar o tempo de sessão, seleccione *Duração* e defina um determinado número de minutos, horas ou dias;

8. Para determinar a data de validade, seleccione *Data de Validade* e clique na data. Uma nova janela irá surgir com um calendário, permitindo a selecção de um dia específico;

9. De seguida, é necessário certificar-se que a opção *Aplicar a novos códigos* é seleccionada, caso contrário os novos códigos não serão criados;

10. Se seleccionar a opção *Configurar avisos URL* poderá configurar qual o URL apresentado em determinadas circunstâncias:

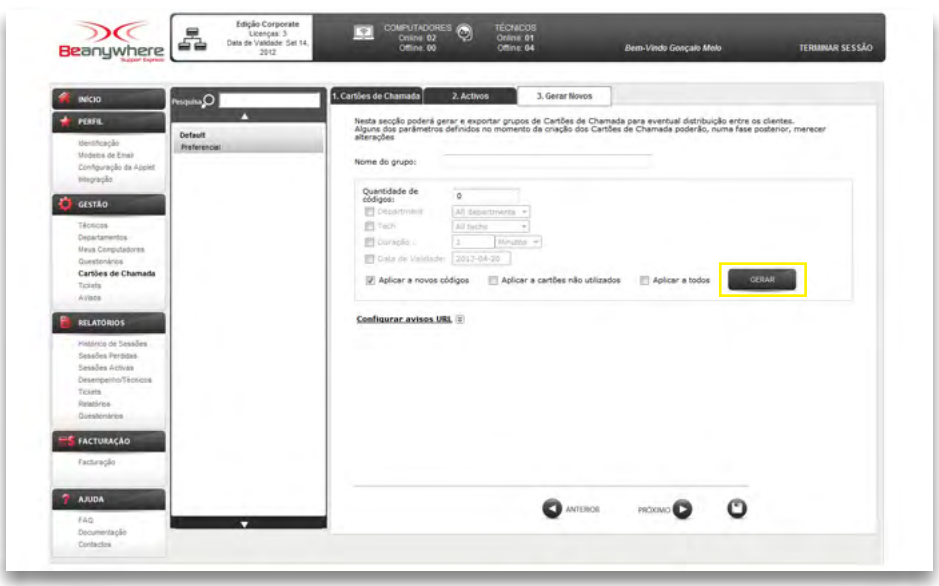
- **a.** Antes do início da sessão
  - **i.** Caso a data expire
  - **ii.** Caso o tempo termine
- **b.** Após o início da sessão
  - **i.** Caso a data expire
  - **ii.** Caso o tempo termine

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Nenhuma destas opções é de preenchimento obrigatório. Caso nenhuma informação seja inserida, o sistema vai procurar uma configuração padrão, que pode ser definida em "Avisos> Cartões de Chamada". Se nenhuma informação for definida, será apresentada ao cliente uma mensagem de erro sempre que a data dos Cartões de Chamada expire ou que o tempo de sessão pré-definido se esgote – em ambos os casos, não será apresentada nenhuma webpage.

11. Clique em *Gerar* ou no botão de *Guardar*. Será direccionado para o segundo separador ("2. Activos"), onde poderá consultar a lista de cartões gerados;

12. Se desejar efectuar o download da lista de cartões, em formato CSV, clique em "3. Gerar Novos" e carregue no botão *Gerar*.



Gestão de Cartões de Chamada

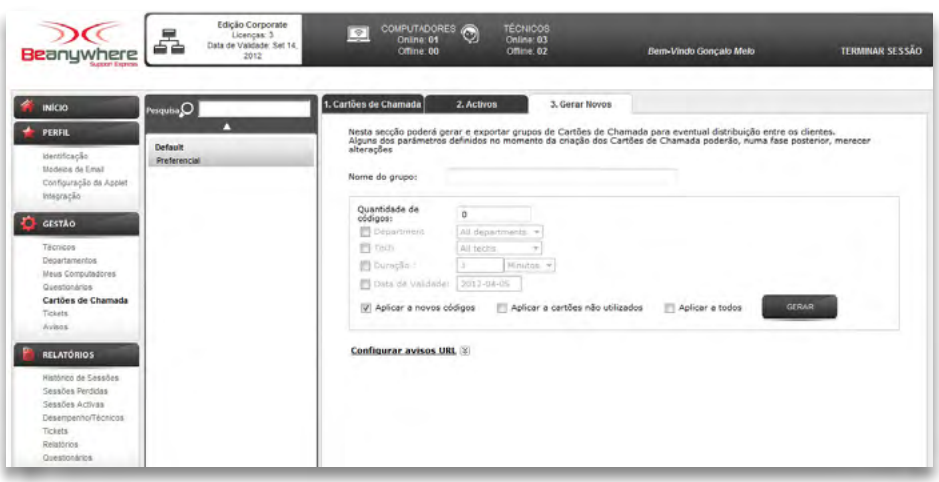
Além de ser possível gerir as definições gerais de um qualquer grupo de Cartões de Chamada, pode também configurar Cartões de Chamada individuais ou diversos Cartões de Chamada em simultâneo (pertencentes ao mesmo ou a grupos diferentes).

Gestão de Cartões de Chamada

1. Para configurar as definições gerais de um grupo de Cartões de Chamada, seleccione o respectivo nome na lista à esquerda;

2. Seleccione o terceiro separador (*3. Gerar Novos*);

3. Altere as opções relevantes (*Número de cartões*, *Duração*, *Departamento*, etc);



4. Seleccione o âmbito das alterações clicando sobre uma das seguintes opções:

a. Aplicar a Novos Códigos – As configurações só serão aplicadas aos novos códigos criados dentro do grupo. Se estiver a adicionar códigos ao grupo, terá que seleccionar esta opção, caso contrário os novos códigos não serão criados;

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

b. Aplicar a não utilizados – As configurações serão aplicadas a todos os códigos não utilizados, independentemente de serem novos;

c. Aplicar a Todos – As configurações serão aplicadas a todos os códigos;

5. Pode igualmente *Configurar avisos URL*. Estas configurações serão sempre aplicadas a todos os códigos do grupo, independentemente do âmbito definido no ponto anterior;

6. Seleccione *Gerar* ou clique no botão *Guardar*. Será ainda apresentada uma janela de confirmação.

Gerir um ou mais cartões

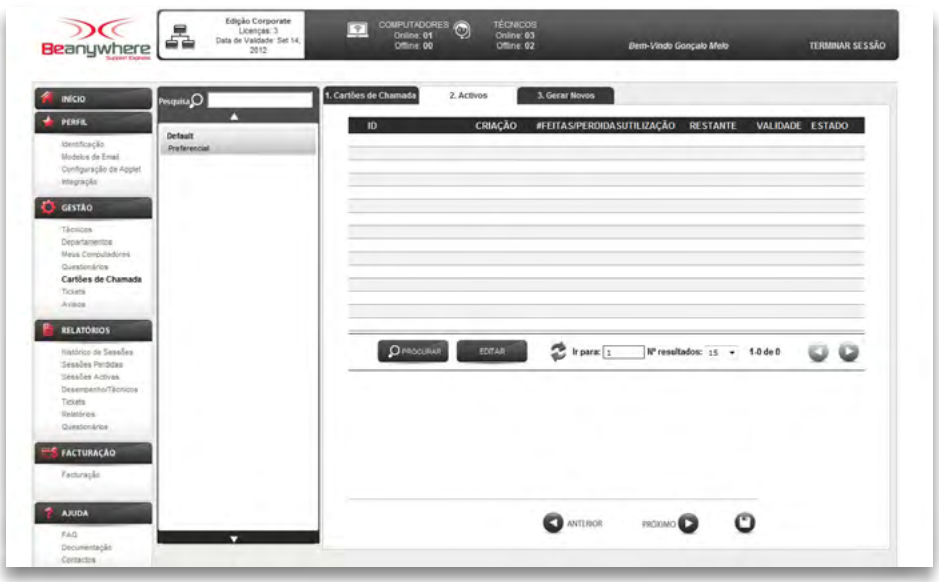
A gestão de um ou mais cartões é efectuada no segundo separador (*2. Activos*). Por definição, todos os cartões de todos os grupos serão aqui apresentados, a menos que seleccione um dos grupos na lista disponível à esquerda. Neste caso, a tabela apenas mostrará os cartões de chamada que pertencem ao grupo que seleccionou. A tabela inclui as seguintes informações:

ID - O número do Cartão de Chamada que será utilizado para efectuar o download da applet especial;
CRIAÇÃO - Data de criação do cartão;
#FEITAS/PERDIDAS - Número de sessões realizadas e número de sessões que não foram atendidas pelos técnicos;
UTILIZAÇÃO – Tempo que foi utilizado em sessões;
RESTANTE – Tempo restante para o apoio;
VALIDADE – Data de validade de cada cartão;
ESTADO – Indicação visual do estado do Cartão de Chamada. Se este ainda for válido, um visto verde será mostrado. Perante a revogação ou expiração do código, será apresentado um "X" vermelho.

Para gerir um ou mais cartões, por favor, execute os seguintes passos:

1. Seleccione a opção correspondente ao código ou códigos que pretende alterar;
2. Clique em *Editar*;

3. Pode alterar a data de validade, a duração (tempo total do cartão), e o tempo restante;

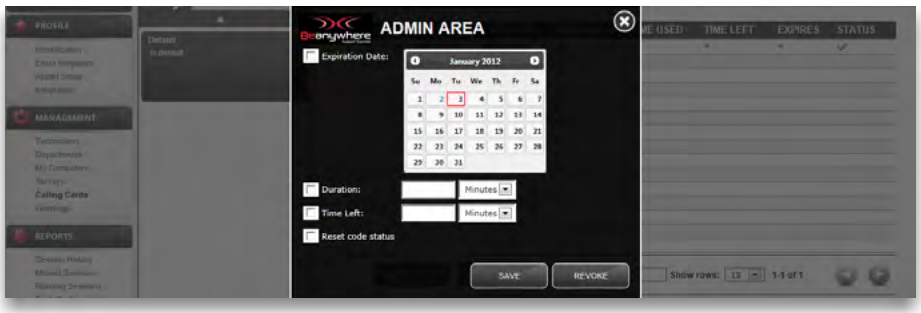


4. A opção *Reactivar códigos* permite a recuperação de um código revogado;

5. Após alterar os campos relevantes, clique em *Guardar*. O botão *Revogar* desactiva o uso de um ou mais códigos, bloqueando-os. Ao carregar neste botão, uma janela de confirmação irá aparecer no seu ecrã – se concordar, o código será banido da rede BeAnywhere;

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Para pesquisar códigos, seleccione o botão *Procurar* e uma nova janela irá aparecer. Será então possível escolher diversas opções:



ID - O número do Cartão de Chamada que será utilizado para efectuar o download da Applet especial;

Duração (De-Para) - Tempo configurado para o cartão;

Tempo restante (De-Para) - Tempo restante no cartão;

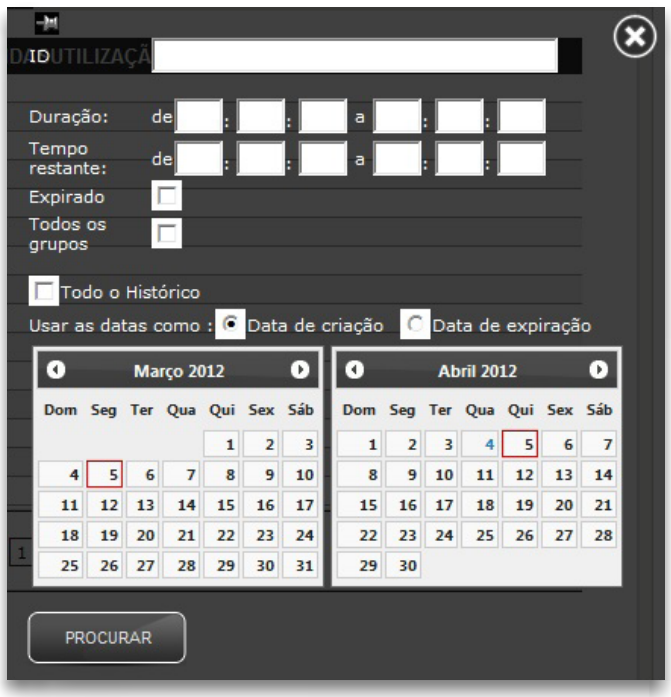
Validade - Ao seleccionar esta opção, os cartões que caducaram estarão incluídos na pesquisa;

Todos os grupos - Pesquisar cartões de todos os grupos existentes;

Todo o histórico - Pesquisa da totalidade das acções;

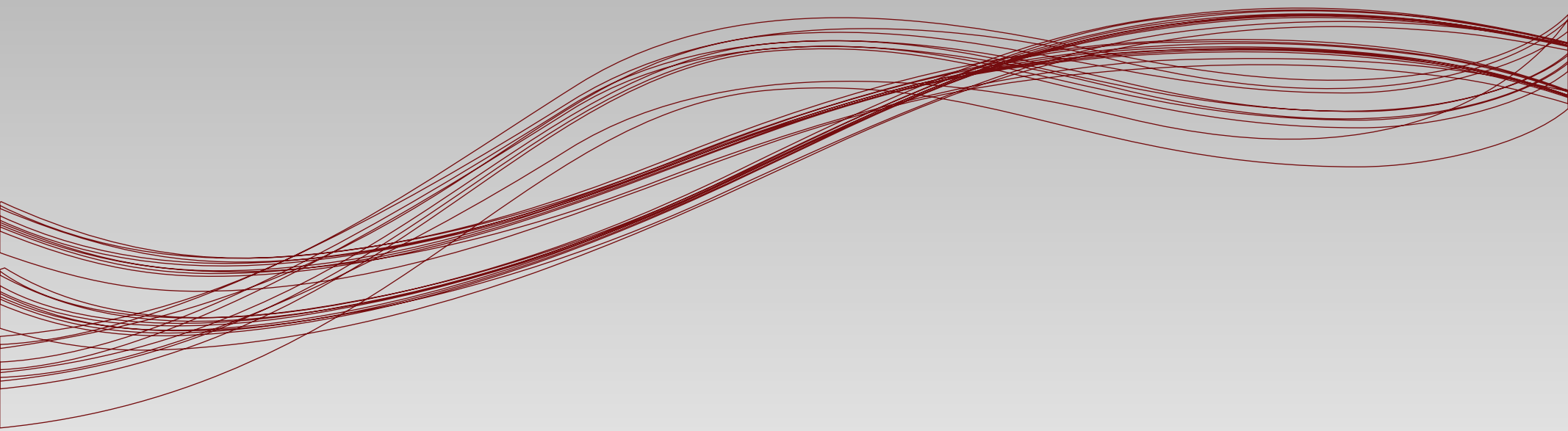
Data de Criação / Data de Validade (De-Para) permite uma delimitação da pesquisa por data de criação ou por data de validade definida;

Seleccione os parâmetros relevantes para a sua pesquisa e seleccione *Pesquisar*. A tabela irá então mostrar os resultados filtrados.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 11



PROXY BASE

O Proxy BeAnywhere Support Express destina-se a ser utilizado em circunstâncias em que a máquina remota não beneficia de ligação à Internet ou quando se encontra conectada à Internet através de um proxy ou de uma autenticação não compatíveis com o BeAnywhere. O Proxy deve ser instalado na LAN remota, num computador não apenas ao alcance das Applets e dos Agentes BASE, mas com acesso livre à Internet (por exemplo, máquina na DMZ ou a máquina da firewall). Pode ser configurado de forma a restringir quais os Applets ou Agentes BASE com direito de acesso e pode ainda ligar-se a múltiplos adaptadores de rede. Mostra-se completamente transparente e suporta todas as funcionalidades do protocolo BeAnywhere (incluindo o Encaminhamento de Portas). É também uma configuração muito flexível, podendo correr como aplicação, com privilégios limitados, mas também como serviço do Windows.

O Proxy BASE é compatível com dois tipos de ligação (fig. 1):

- Standard - Todas as conexões são iniciadas através das gateways do BASE. Este é o modo operativo à prova de falhas, compatível com todas as configurações e topologias.

- Ligação Directa- As gateways do BASE são utilizadas apenas para estabelecer sessões remotas durante o processo de inicialização. Depois, a ligação entre o Proxy e as consolas BASE é estabelecida directamente. Este modo é mais rápido uma vez que dispensa um dos passos da operação, diminuindo a latência. Porém, poderá ser menos compatível com configurações mais restritas.

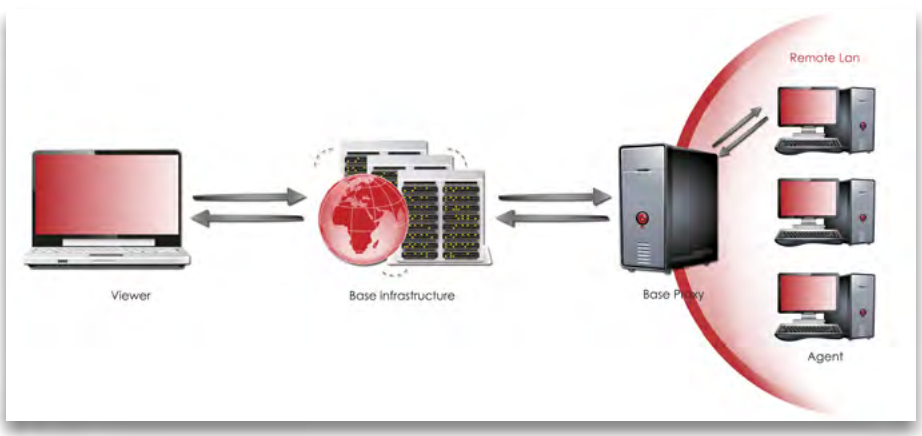


Figura 1 - BASE Proxy – Método de Ligação Standard.

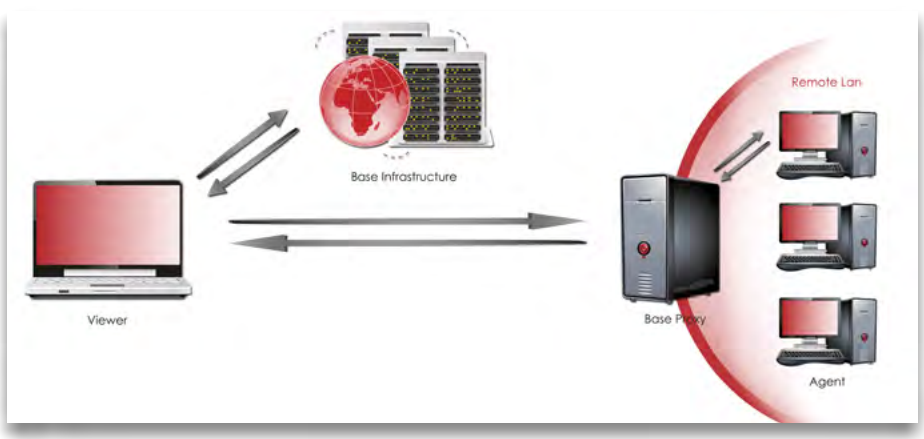


Figura 1.1 – Proxy BASE – Método de Ligação Directa.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Para utilizar o Proxy BASE, deverá seguir as instruções abaixo apresentadas:

1. *Instalação do BASE Proxy*

I. Configurar o computador onde o proxy será instalado

As seguintes portas devem ser abertas na máquina Proxy, para ligações internas e externas:

- TCP 8082 (apenas para tráfego na LAN) - Porta utilizada para os Agentes/Applets BASE comunicarem com o proxy. Esta é a porta definida no separador "Bindings" da interface do proxy, portanto se a alterar, deverá também configurar a sua firewall em conformidade.

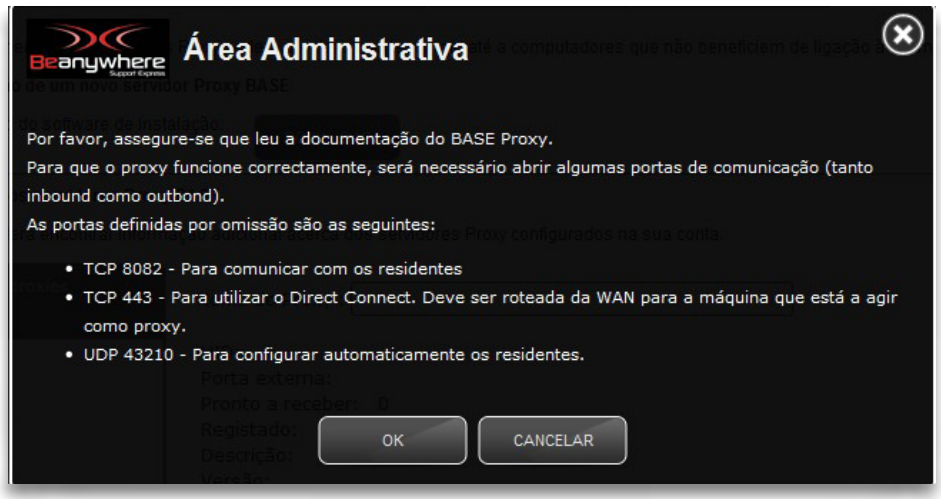
- TCP 443 (para tráfego LAN e WAN) – Porta utilizada pela funcionalidade Ligação Directa, e por isso só precisa ser configurada no caso de pretender activar a Ligação Directa. Deverá mapear esta porta desde a WAN até à máquina proxy. Caso altere a porta de Ligação Directa na interface do proxy, esta configuração deverá ser actualizada em conformidade.

- UDP 43210 (apenas para tráfego LAN) – Porta utilizada pela configuração automática dos Agentes e dos Applets. Caso não esteja acessível, será necessária configuração adicional em cada um dos computadores onde o Agente BASE esteja instalado ou a correr a Applet.

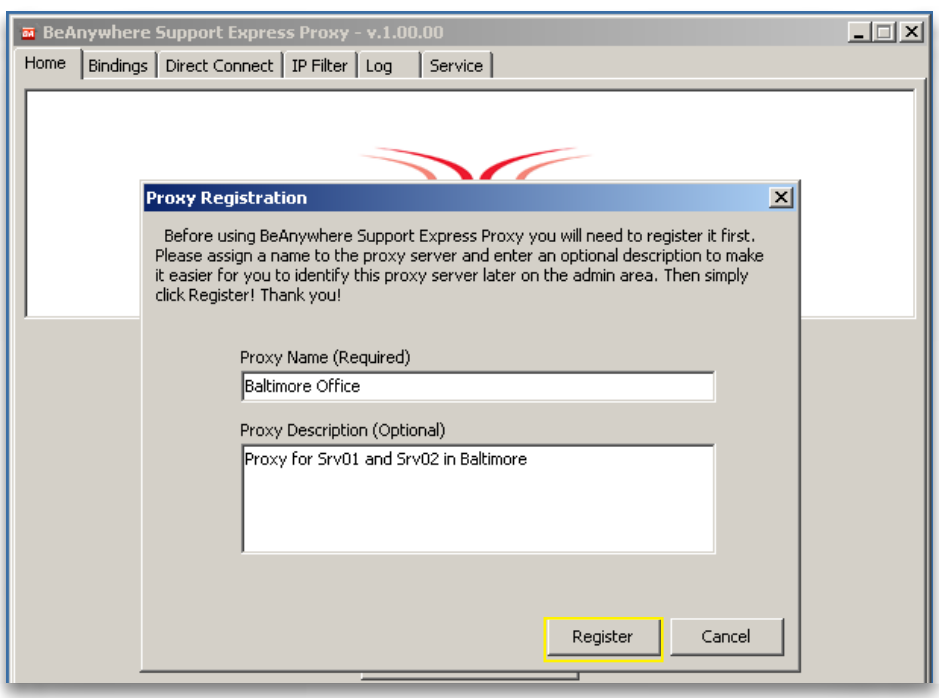
II. Download e instalação do proxy

1. Na Àrea Administrativa, aceda a Perfil>Integração>5. Proxy e clique no botão de *download*, imediatamente abaixo de Passo 1 – Instalar um novo servidor Proxy. Vai surgir uma nova janela, explicando os requisitos necessários à instalação do proxy. Clique em *OK*.

2. O download do instalador iniciar-se-á. O processo de instalação é muito simples; a única opção personalizável relaciona-se com a decisão de criar, ou não, atalhos no *Ambiente de Trabalho* e *Menu Iniciar* (recomendada a adopção da predefinição).

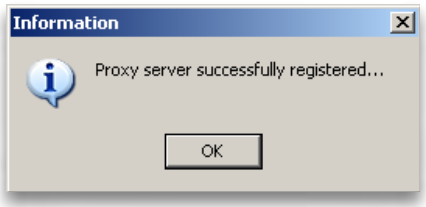

Área Administrativa
Por favor, assegure-se que leu a documentação do BASE Proxy.
Para que o proxy funcione correctamente, será necessário abrir algumas portas de comunicação (tanto inbound como outbond).
As portas definidas por omissão são as seguintes:
TCP 8082 - Para comunicar com os residentes
TCP 443 - Para utilizar o Direct Connect. Deve ser roteada da WAN para a máquina que está a agir como proxy.
UDP 43210 - Para configurar automaticamente os residentes.
OK
CANCELAR

3. No final da instalação, deverá nomear o seu novo proxy e, de preferência, acrescentar uma descrição. Após completer este passo, clique em Registar.


BeAnywhere Support Express Proxy - v.1.00.00
Home
Bindings
Direct Connect
IP Filter
Log
Service
Proxy Registration
Before using BeAnywhere Support Express Proxy you will need to register it first. Please assign a name to the proxy server and enter an optional description to make it easier for you to identify this proxy server later on the admin area. Then simply click Register! Thank you!
Proxy Name (Required)
Baltimore Office
Proxy Description (Optional)
Proxy for Srv01 and Srv02 in Baltimore
Register
Cancel

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

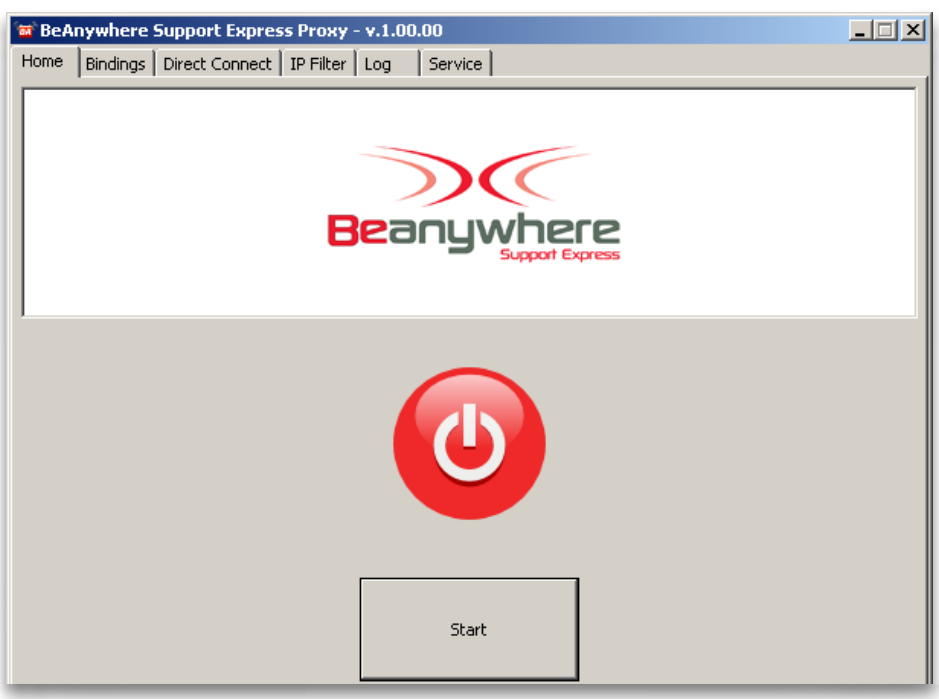
4. O registo na rede BeAnywhere será confirmado através de uma mensagem enviada pelo proxy.



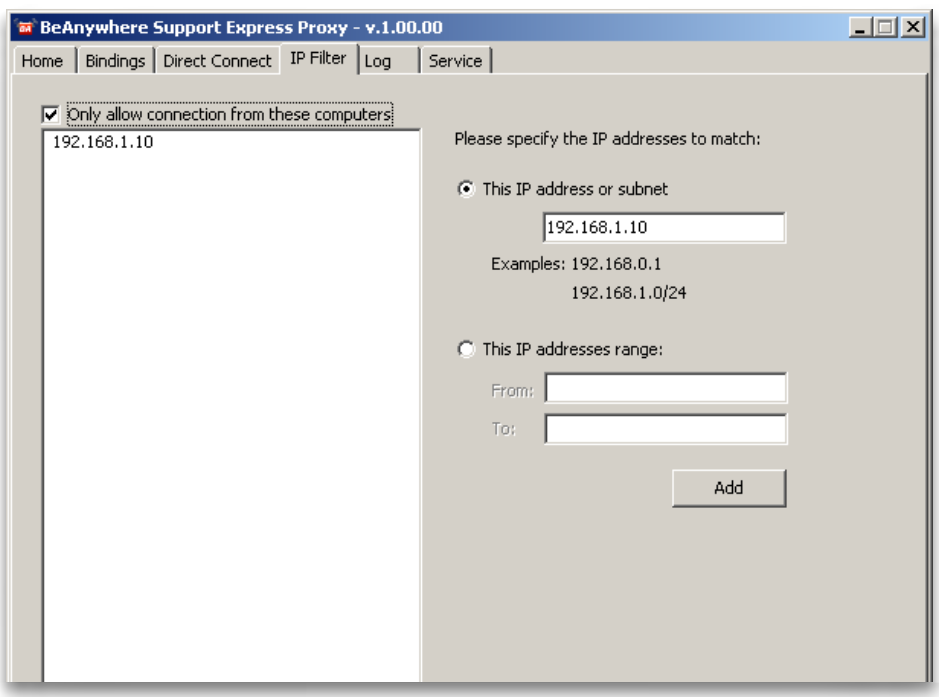
III. Configuração da interface Proxy

Após instalar o Proxy BASE e ao corrê-lo pela primeira vez, serão disponibilizadas várias opções de configuração:

- Home - Permite iniciar e parar a funcionalidade do proxy, bem como verificar se o proxy se encontra em funcionamento. Para identificar o estado da ligação é utilizado um sistema de luzes de tráfego: vermelho (parado), amarelo (erro ou ocupado), verde (em funcionamento).

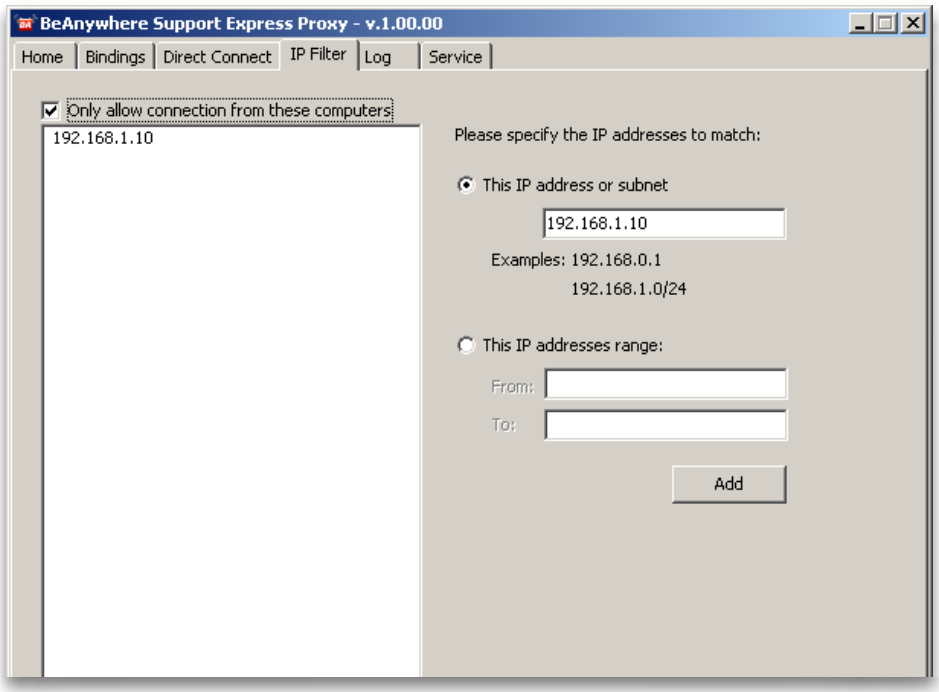


- Bindings - Neste separador, poderá especificar quais os endereços de IP e quais as portas da máquina a correr o proxy que serão utilizados para receber ligações de Agentes BASE dentro da LAN. Por predefinição, o IP será 0.0.0.0, o que significa todos os Network Interface Cards com qualquer endereço de IP. Caso tenha mais que um NIC, recomenda-se que especifique qual o adaptador ou IP que deverá ser usado para receber os pedidos vindos do interior da LAN, por razões de segurança. A porta predefinida é a 8082.
Por favor verifique que não existem outros serviços a utilizar a máquina proxy.



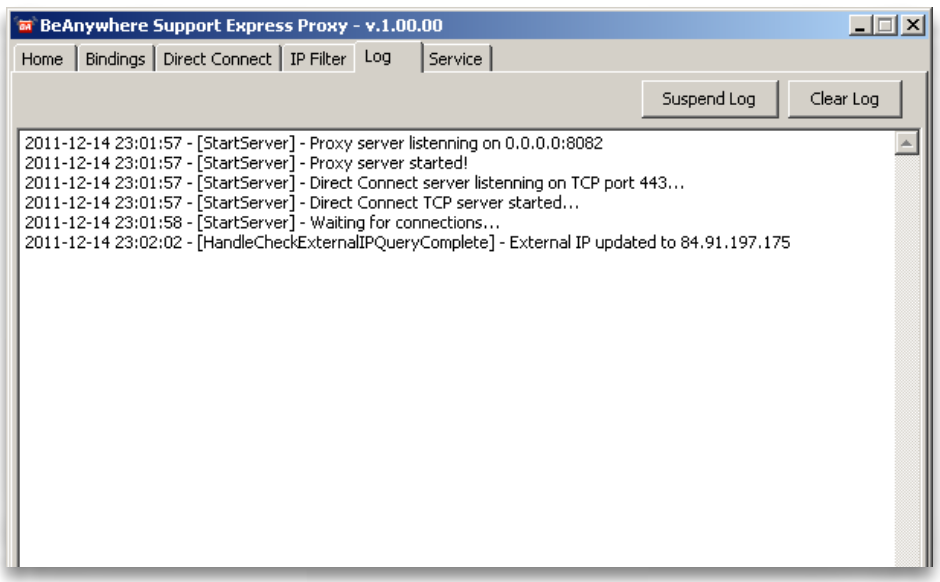
©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

- Ligação Directa - Active a Ligação Directa através da activação da caixa respectiva. Poderá também alterar a porta predefinida. No entanto, este procedimento não é recomendado, uma vez que diminui as probabilidades de estabelecer uma ligação com sucesso.
Caso deseje fazê-lo, por favor clique no botão *Teste* para verificar se a porta está ao alcance, e depois clique em *Guardar*.

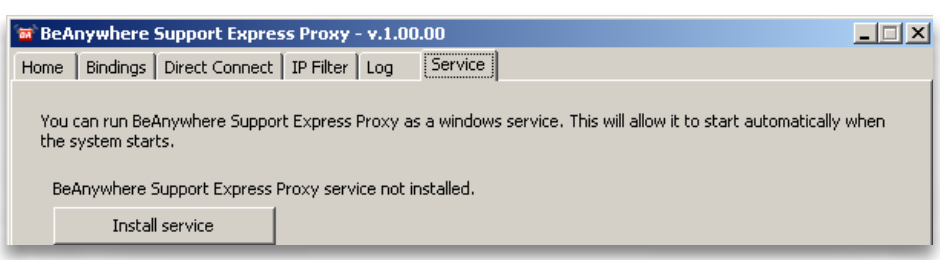


- Filtro de IP - Aqui é possível escolher quais os Agentes/Applets BASE que estão ao alcance deste proxy. Pode adicionar uma mistura de IP singulares (apenas os Agentes e Applets BASE neste IP específicos serão acessíveis) e intervalos de IP (todos os Agentes/Applets BASE em máquina que utilizem este intervalo de IP serão acessíveis). Isto pode ser utilizado como uma medida de segurança extra.

- Log - Este separador apresenta todos os eventos relacionados com a utilização do proxy, como as máquinas conectadas, sessões estabelecidas ou alterações de IP. É possível suspender ou limpar o log. Ambas as opções são apenas cosméticas: o proxy continua a registar toda a actividade e a informação de funcionamento (debug), que pode ser encontrada em %16419%\BeAnywhere\BASupProxy no Windows 2000 e XP, e em c:\programdata no Windows Vista ou num SO mais recente.

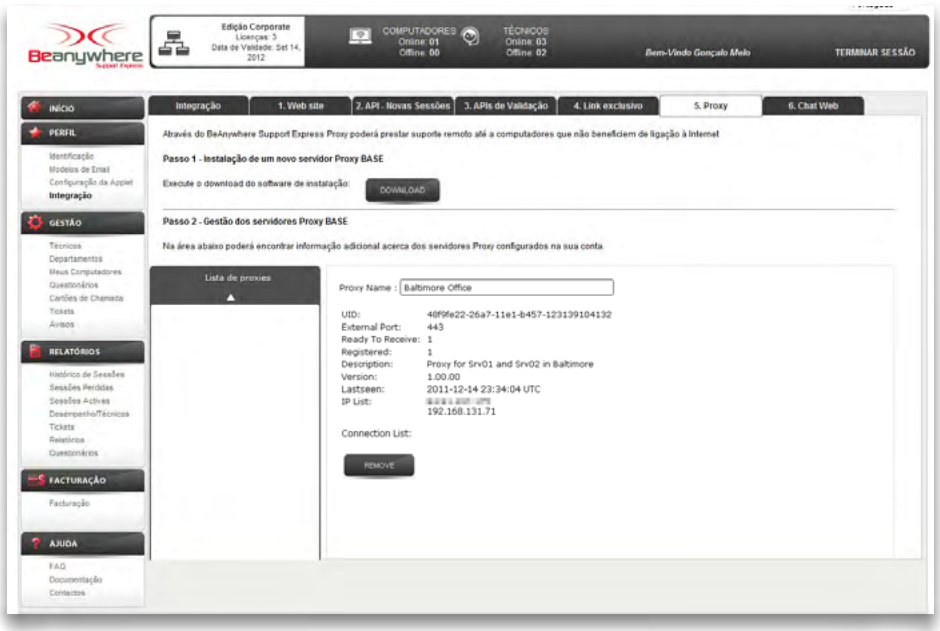

BeAnywhere Support Express Proxy - v.1.00.00
Home
Bindings
Direct Connect
IP Filter
Log
Service
Suspend Log
Clear Log
2011-12-14 23:01:57 - [StartServer] - Proxy server listenning on 0.0.0.0:8082
2011-12-14 23:01:57 - [StartServer] - Proxy server started!
2011-12-14 23:01:57 - [StartServer] - Direct Connect server listenning on TCP port 443...
2011-12-14 23:01:57 - [StartServer] - Direct Connect TCP server started...
2011-12-14 23:01:58 - [StartServer] - Waiting for connections...
2011-12-14 23:02:02 - [HandleCheckExternalIPQueryComplete] - External IP updated to 84.91.197.175

- Serviços - Por defeito, o Proxy BASE é instalado como aplicação. Através desta operação, será possível instalá-lo como um serviço do Windows. Poderá desinstalar o serviço mais tarde, através deste separador, e o Proxy vai correr novamente como aplicação.


BeAnywhere Support Express Proxy - v.1.00.00
Home
Bindings
Direct Connect
IP Filter
Log
Service
You can run BeAnywhere Support Express Proxy as a windows service. This will allow it to start automatically when the system starts.
BeAnywhere Support Express Proxy service not installed.
Install service

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

IV. Ver proxies instalados



1. Todos os proxies registados num determinado Helpdesk Center estão listados em Perfil>Integração>5. Proxy, sob "Passo 2 – Gestão das instalações dos servidores Proxy".

2. À esquerda, pode verificar todos os proxies instalados. Clicando sobre cada um deles vai apresentar a respectiva informação.

3. Além do nome e da descrição, também pode verificar a porta externa, a versão instalada, a última utilização do proxy e ainda os IP associados.

4. Para apagar o proxy, basta clicar em Remover - REMOVE. Note que esta acção vai desabilitar permanentemente as comunicações do proxy com a rede BASE. Deverá desinstalá-lo manualmente na máquina correspondente e não poderá ser reactivado.

2. *Configuração do Agente ou da Applet BASE*

Tanto os Agentes BASE como as Applets BASE são configurados automaticamente – em grande parte das ocasiões não será necessário qualquer intervenção manual. No entanto, caso surjam problemas de conectividade ou configurações incorrectas na máquina proxy que impossibilitem a configuração automática, poderá ser necessária intervenção humana:

1. Correr o programa de configuração da Applet ou do Agente num computador com uma ligação à internet limitada ou inexistente.

2. . Após um instante, vai surgir uma mensagem, questionando se o computador se encontra por trás de um servidor proxy. Clique *SIM*.

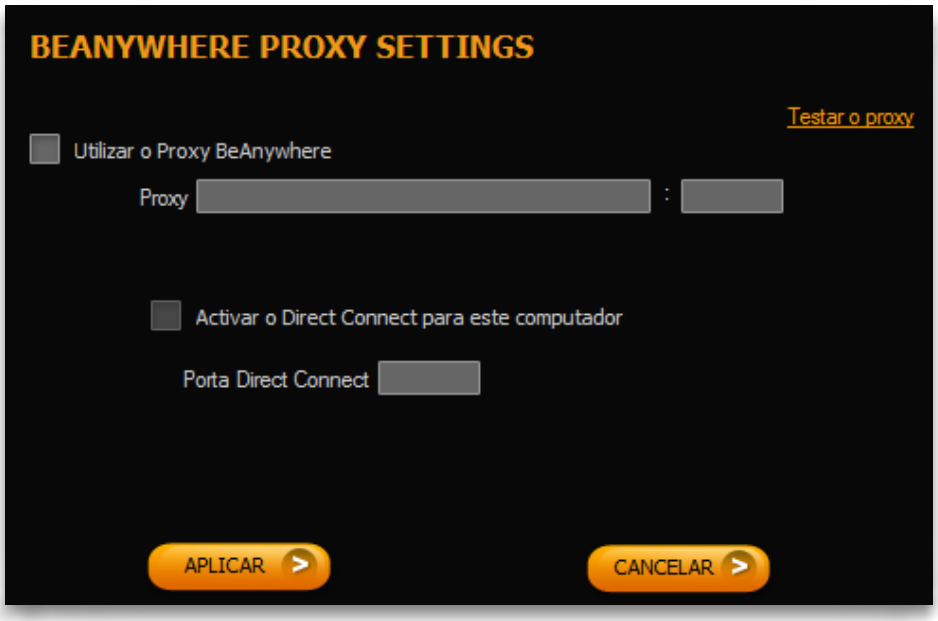
Este computador está com problemas de ligação à Internet
Se está a usar um Antivírus/Firewall, certifique-se de que autorizou o BeAnywhere a aceder à Internet.
Se este computador estiver atrás de um servidor Proxy, por favor, configure.
Este computador está atrás de um servidor Proxy?
SIM
NÃO [8]
CANCELAR

3. A próxima mensagem questiona a existência de um servidor Proxy BA. Clique *SIM*.

A sua rede possui um proxy dedicado BeAnywhere?
Clique em SIM no caso de o seu administrador de rede ter instalado um proxy BeAnywhere na rede.
Caso contrário, clique em "NÃO".
SIM
NÃO [1]
CANCELAR

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

4. Seleccione Utilizar Servidor Proxy BeAnywhere.



5. Insira o IP do proxy (recomendado) ou nomeie o servidor e a porta relevante.

6. Caso o proxy esteja a usar a Ligação Directa, seleccione a opção correspondente e insira o número da porta para esta funcionalidade. Note que o computador será capaz de estabelecer sessões mesmo que a Ligação Directa falhe ou esteja incorrectamente configurada.

7. Clique em *Testar as definições do proxy* para verificar se a ligação ao proxy está correctamente estabelecida.

8. Clique em *Aplicar*.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Capítulo 12

Área Administrativa

A Área Administrativa do BeAnywhere Support Express permite-lhe gerir e configurar a sua conta. Pode aceder à Área Administrativa através do link http://base.beanywhere.com ou directamente a partir do menu localizado no topo da Consola. Basta clicar em *Área Administrativa*.

Assistente

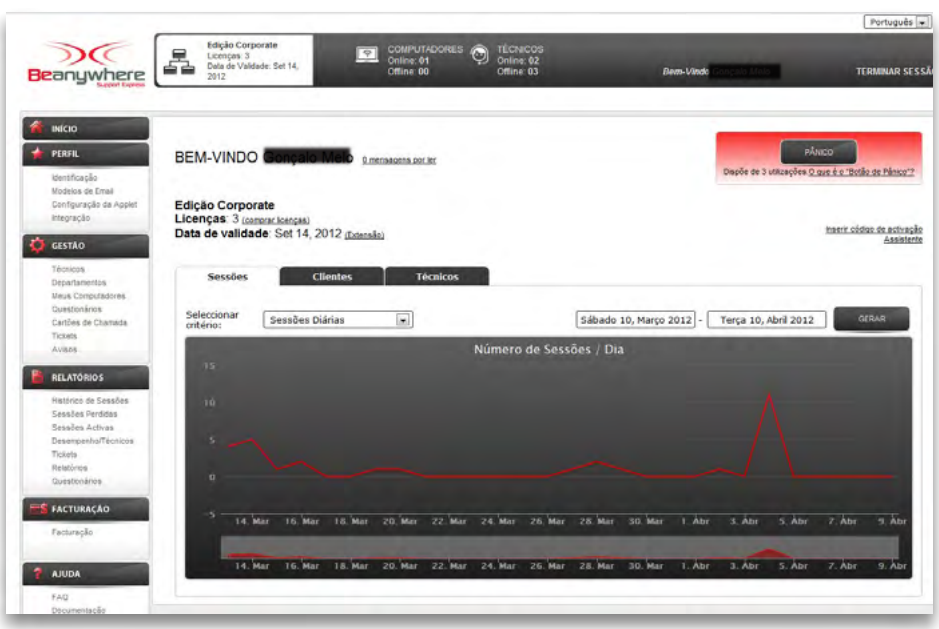
Na sua primeira visita à Área Administrativa será recebido pelo Assistente.

O Assistente destina-se a facilitar o processo de configuração de alguns dos aspectos elementares da sua conta. Sempre que necessário, poderá accionar o Assistente através do link colocado sobre o lado direito da página inicial da Área Administrativa.

O Assistente integra opções gerais identificadas por Perfil (opções básicas relativas à identificação do administrador e da empresa que representa); Janela Inicial (configuração da janela apresentada ao cliente no momento anterior ao pedido de suporte); Link Exclusivo (definição do link exclusivo a partir do qual um cliente poderá requisitar uma sessão de suporte); Web Site (opções de integração); Cartões de Chamada (definição do Prefixo associado aos seus Cartões de Chamada) e Conclusão (acesso a opções avançadas relacionadas com a produção de questionários e/ou de novas contas de técnicos).

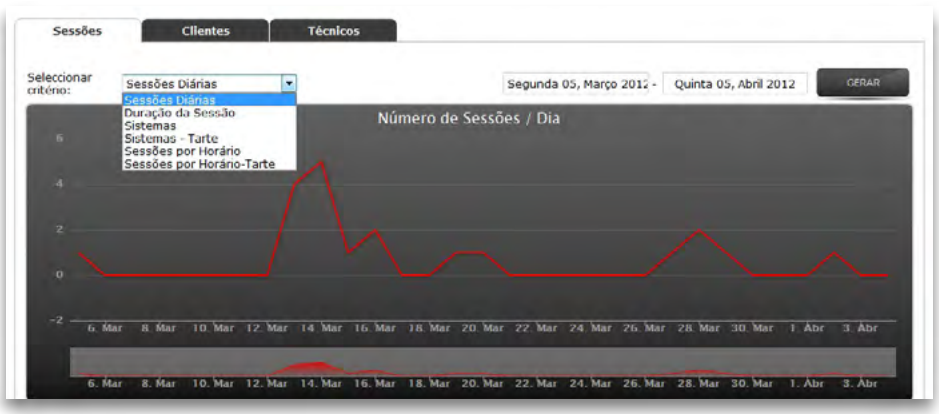
Página Inicial

A página inicial da Área Administrativa apresenta, em formato gráfico, vários dados relacionados com a gestão da sua conta e respectiva actividade. Na barra superior é apresentada informação relativa à sua conta (Edição, Validade, Licenças), bem como a indicação do número de computadores (online e offline) e de técnicos associados (online e offline). À direita, na zona central, a opção *Inserir Código de Activação* permite, naturalmente, a inserção do respectivo Código de Activação: a introdução deste código permite a actualização imediata da conta.
É ainda possível aceder ao Assistente através do link homónimo.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Por defeito, o gráfico apresentado na zona central mostra o número de sessões realizadas mais recentemente. Estes critérios de estudo, todavia, podem ser facilmente alterados através da opção *Seleccionar Critério* – é possível pesquisar dados relativos à duração da sessão e aos sistemas intervencionados, alterar o tipo de gráfico (para Tarte) ou ainda pesquisar por períodos temporais mais curtos (quantidade de sessões realizadas durante as 24 horas de um determinado dia, por exemplo).



Clique Gerar - para gerar um novo gráfico.

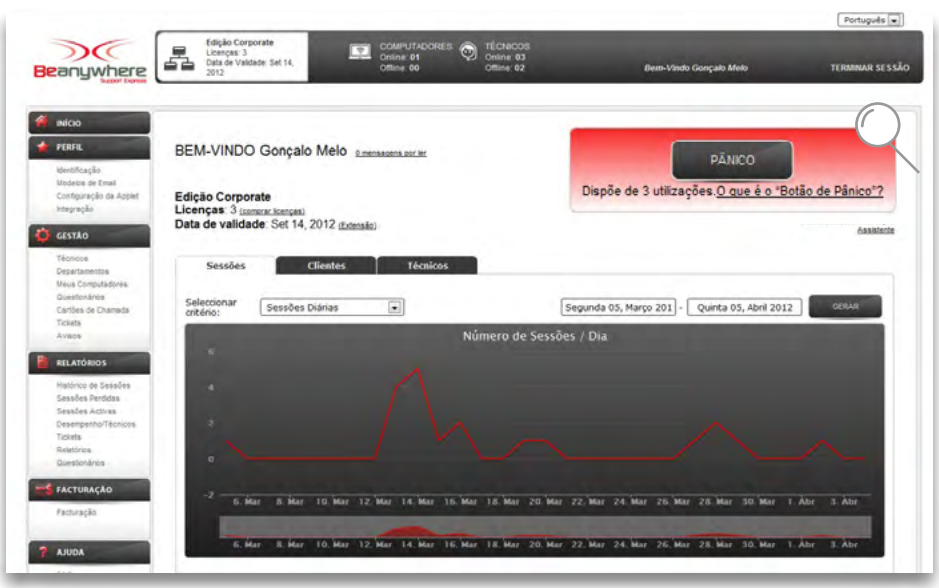
Obedecendo à mesma lógica, é igualmente possível gerar gráficos relativos aos clientes (sessões efectuadas, duração e distribuição geográfica) e aos técnicos (fluxos de trabalho de cada um dos seus técnicos). Para alterar o objecto de estudo dos gráficos, basta clicar num qualquer dos respectivos separadores.

A coluna à esquerda identifica as opções integradas na Área Administrativa:

- **Perfil**
- **Gestão**
- **Relatórios**
- **Facturação**
- **Ajuda**

Botão de pânico

A utilização do Botão de Pânico não só desbloqueia temporariamente todas as funcionalidades do BASE, como ainda permite um número ilimitado de técnicos activos em simultâneo (durante um período de 10 horas iniciado imediatamente após a activação do Botão de Pânico). Esta funcionalidade destina-se a situações de emergência (por exemplo, um ataque viral), circunstâncias durante as quais é imperativo ampliar a capacidade de resposta da sua solução de suporte.
Caso não consiga aceder a esta funcionalidade, queira por favor contactar o seu Gestor de Conta.
Para iniciar a respectiva utilização, basta clicar sobre o Botão de Pânico. Ser-lhe-á pedido que confirme a utilização do Botão de Pânico.
Ser-lhe-á posteriormente enviado um email de confirmação com a indicação do período de validade do Botão de Pânico activo.
Após expirada a validade do período de 10 horas vigente, serão automaticamente retomadas as configurações originais associadas à sua licença.
Para continuar a usufruir de serviços premium BASE, considere o upgrade da sua licença ou previna-se com um maior número de possibilidades de utilização do Botão de Pânico.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Perfil

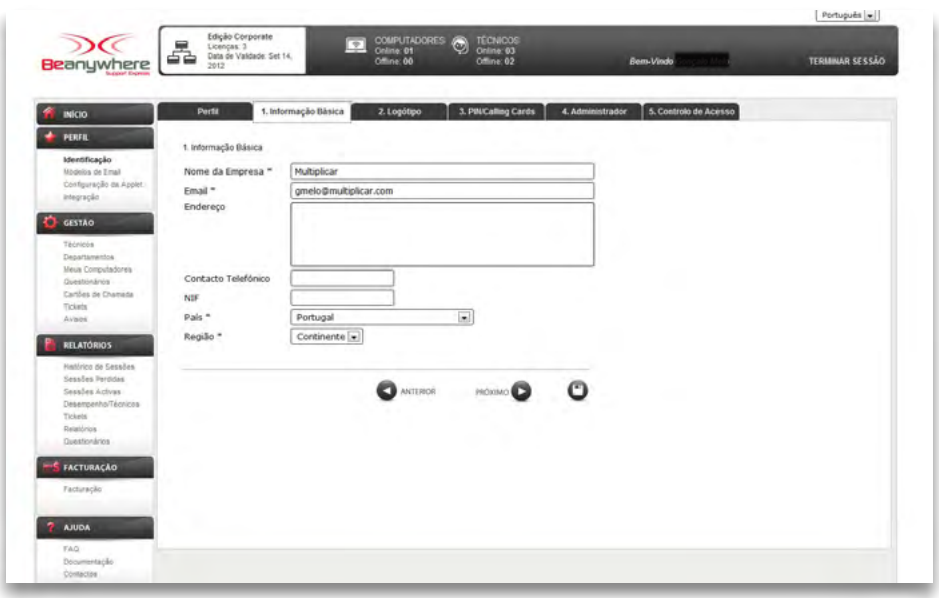
A secção Perfil apresenta várias opções de configuração associadas ao perfil da sua empresa, permitindo a personalização do serviço de suporte que pretende prestar.

Identificação

Introdução da informação relativa à empresa.

1. Informação Básica

Definição de detalhes biográficos: nome, e-mail, morada, contacto telefónico, NIF, País, Região.



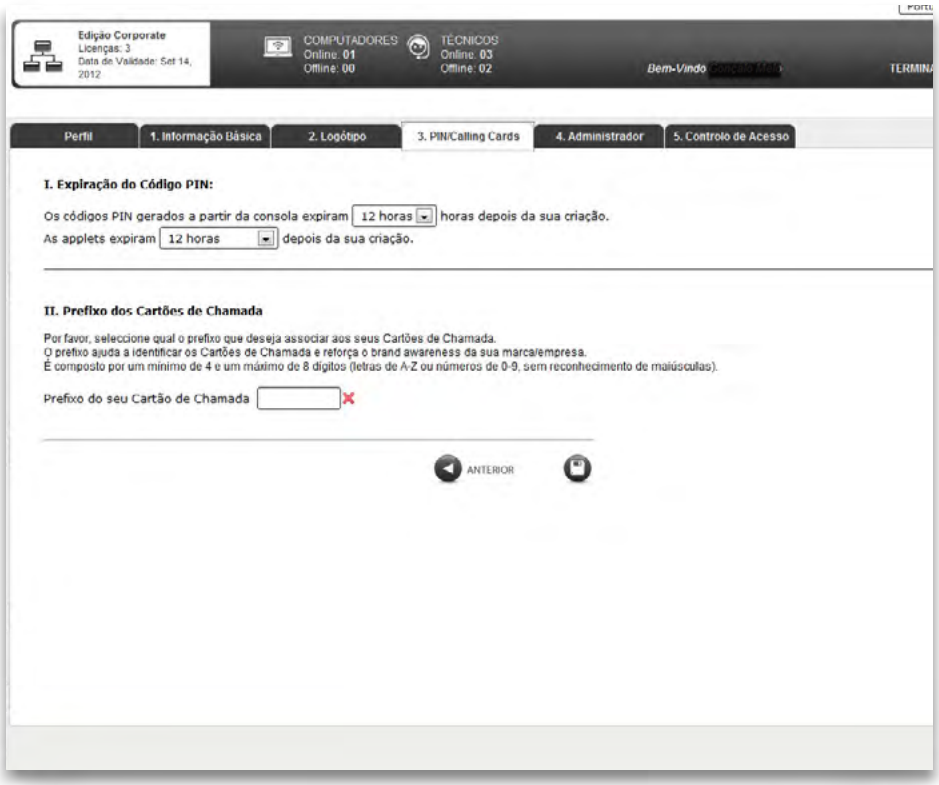
2. Logótipo

Inserção do logótipo da empresa.

Para iniciar o upload do logótipo, deverá clicar sobre *Adicionar Logo*. Deverá ter em atenção as restrições de tamanho e formato do ficheiro de imagem que pretende exportar – (JPEG, tamanho máximo: 200KB, 578 X 98 pixels).

3. PIN/Calling Cards

A primeira secção desta janela – Expiração do Código PIN – possibilita a definição dos períodos de validade dos Códigos PIN e das Applets. Utilize as respectivas caixas para seleccionar o período desejado.


Edição Corporate
Licenças: 3
Data de Validade: Set 14, 2012
COMPUTADORES
Online: 01
Offline: 00
TÉCNICOS
Online: 03
Offline: 02
Bem-Vindo
Perfil
1. Informação Básica
2. Logótipo
3. PIN/Calling Cards
4. Administrador
5. Controlo de Acesso
I. Expiração do Código PIN:
Os códigos PIN gerados a partir da consola expiram 12 horas horas depois da sua criação.
As applets expiram 12 horas depois da sua criação.
II. Prefixo dos Cartões de Chamada
Por favor, seleccione qual o prefixo que deseja associar aos seus Cartões de Chamada.
O prefixo ajuda a identificar os Cartões de Chamada e reforça o brand awareness da sua marca/empresa.
É composto por um mínimo de 4 e um máximo de 8 dígitos (letras de A-Z ou números de 0-9, sem reconhecimento de maiúsculas).
Prefixo do seu Cartão de Chamada
ANTERIOR

Na segunda secção, poderá seleccionar o prefixo associado aos seus Cartões de Chamada. Utilize a caixa de texto disponibilizada para o efeito. Um visto verde ao fundo da caixa de texto assegura a validação do prefixo introduzido; um X vermelho indica a necessidade de introduzir um novo prefixo (o formato deverá obedecer a um mínimo de 4 e um máximo de 8 dígitos, com letras de A-Z ou números de 0-9).

Para mais informação consultar o capítulo Cartões de Chamada.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

4. Administrador

Alteração da respectiva palavra-passe, sempre que necessário.
Basta introduzir a nova palavra-passe na caixa de texto disponibilizada para o efeito.

5. Controlo de Acesso

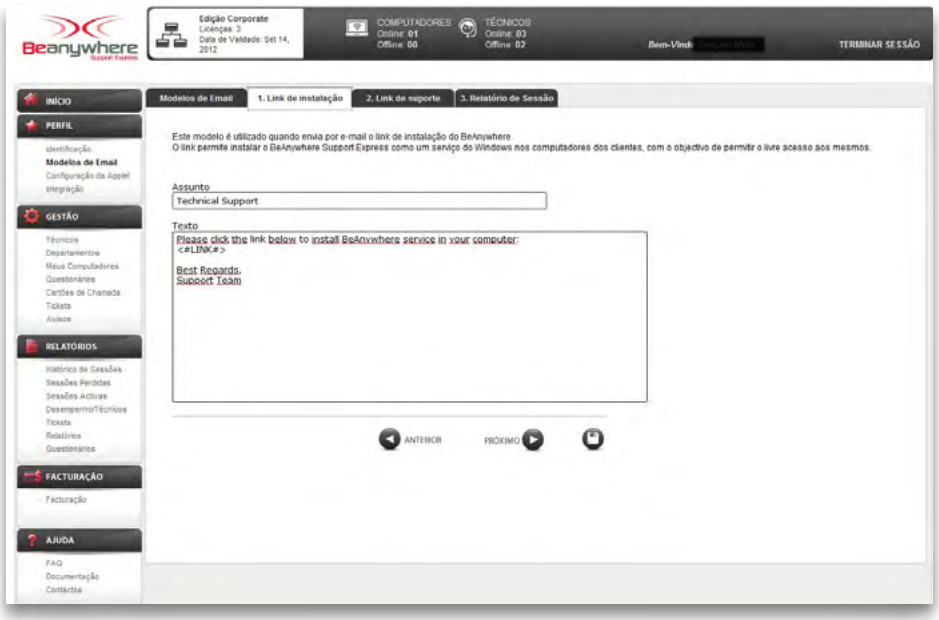
Limitação de acessos à Consola e/ou à *Área Administrativa*.
Para estabelecer restrições de acesso, deverá selecionar a opção *Restrição de acesso à Área Administrativa por IP* e/ou a opção *Restrição de acesso à Consola por IP*.
Após selecionada qualquer uma das opções, deverá então inserir nas respectivas caixas de texto qual ou quais os IP que irão beneficiar de acesso a cada uma das áreas funcionais do BASE. A partir deste momento, apenas os IP identificados poderão aceder à Consola e/ou à Área Administrativa.

Perfil
1. Informação Básica
2. Logótipo
3. PIN/Calling Cards
4. Administrador
5. Controlo de Acesso
Pode limitar o acesso à Área Administrativa e à Consola autorizando apenas conjuntos específicos de endereços IP.
Área Administrativa
Restrição de acesso à Área Administrativa por IP.
IP Set:
Cada IP deverá ser separado do seguinte através de uma ";". Ex: 127.0.0.1; 127.0.0.2
Consola
Restrição de acesso à Consola por IP.
IP Set:
Cada IP deverá ser separado do seguinte através de uma ";". Ex: 127.0.0.1; 127.0.0.2

Finalizadas as configurações, o botão , colocado no canto inferior direito do ecrã, irá guardar e validar todas as alterações efectuadas.

Modelos de Email

Configuração dos modelos ("Templates") das mensagens enviadas por email aos clientes.



1. Link de Instalação

Modelo utilizado para o envio de um Link de Instalação. O preenchimento da mensagem pretendida processa-se de forma muito semelhante a um qualquer email: Título e Corpo do texto. O Link de Instalação será posteriormente acrescentado de forma automática. Antes do envio propriamente dito, o técnico terá sempre a possibilidade de editar e confirmar os dados.

2. Link de Suporte

Modelo utilizado para o envio de um Link de Suporte. O preenchimento da mensagem pretendida processa-se de forma muito semelhante a um qualquer email: Título e Corpo do texto. O Link de Suporte será posteriormente acrescentado de forma automática. Antes do envio propriamente dito, o técnico terá sempre a possibilidade de editar e confirmar os dados.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

3. Relatório de Sessão

Modelo utilizado para o envio do relatório final, após o final de qualquer sessão de suporte. O preenchimento da mensagem pretendida processa-se de forma muito semelhante a um qualquer email: Título e Corpo do texto. O link através do qual o cliente poderá aceder ao relatório será posteriormente acrescentado de forma automática. Antes do envio propriamente dito, o técnico terá sempre a possibilidade de editar e confirmar os dados.

Adicionalmente, existe a possibilidade de configurar a obrigatoriedade do envio de relatórios. A opção Opcional entrega ao técnico a decisão de proceder, ou não, ao envio de um relatório após o final de cada sessão; a opção Automático introduz um carácter de obrigatoriedade ao envio de relatórios, retirando ao técnico qualquer controlo sobre o processo.

Pode ainda incluir, no corpo do mail, um link através do qual o cliente poderá assistir a um vídeo da sessão (a gravação de parte ou totalidade do procedimento de suporte dependerá sempre da concordância do cliente). É possível ainda definir um limite máximo de 1, 10 ou 100 visualizações: atingido o número máximo de visualizações, o link perde automaticamente a respectiva utilidade.

Finalizadas as configurações, o botão colocado no canto inferior direito do ecrã, irá guardar e validar todas as alterações efectuadas.

Configuração da Applet

Personalização de funcionalidades e aparência da Applet.

1. Nome/ Logótipo

Na primeira secção desta janela é possível configurar o nome do ficheiro utilizado pelas applets geradas a partir da sua conta. Pode ainda decidir *Remover a applet no final da sessão* e/ou *Adicionar o nome do Departamento ao nome do ficheiro*, através das respectivas opções.

INÍCIO
PERFIL
GESTÃO
RELATÓRIOS
FACTURAÇÃO
AJUDA
Configuração
1. Nome/Logótipo
2. Termos do Serviço
3. Janela inicial
4. Mensagem 1 de 4
5. Mensagem 2 de 4
I. Nome do Ficheiro :
É possível configurar o nome do ficheiro utilizado pelas applets geradas a partir da sua conta. Isto é útil para permitir uma melhor identificação ou, por exemplo, incluir uma referência à sua marca.
As minhas applets vão ser geradas com o seguinte nome
GetSupport
.exe (1 a 10 caracteres; apenas números, letras, - e _; pode incluir maiúsculas e minúsculas)
Remover a applet no final da sessão
II. Logótipo:
Upload do logótipo apresentado aos clientes sempre que uma sessão de suporte é iniciada.
O logótipo será apresentado na área superior da janela. 1. Consulte a pré-visualização disponibilizada abaixo.
A alteração da cor de fundo da área reservada à colocação do logótipo é definida através de um clique sobre a pré-visualização disponibilizada.
ADICIONAR LOGO
(JPEG, tamanho máximo: 200 KB, 578 X 98 pixels)
Beanywhere
joana couto
Your logo here.
Customize your profile in the Admin Area.
CONNECTION
connecting | BeAnywhere

O botão *Adicionar Logo* inicia o processo de importação do logótipo pretendido – basta importar a imagem escolhida, sempre com atenção às dimensões máximas e ao formato obrigatório (JPEG, 200KB, 578x98 pixels).
A imagem será apresentada na caixa de pré-visualização disposta no centro do ecrã. Ao clicar, precisamente, sobre a referida pré-visualização, será possível alterar a cor de fundo reservada para a colocação do logótipo: basta optar por uma das cores disponíveis no espectro e clicar no botão *Guardar*.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

2. Termos de Serviço

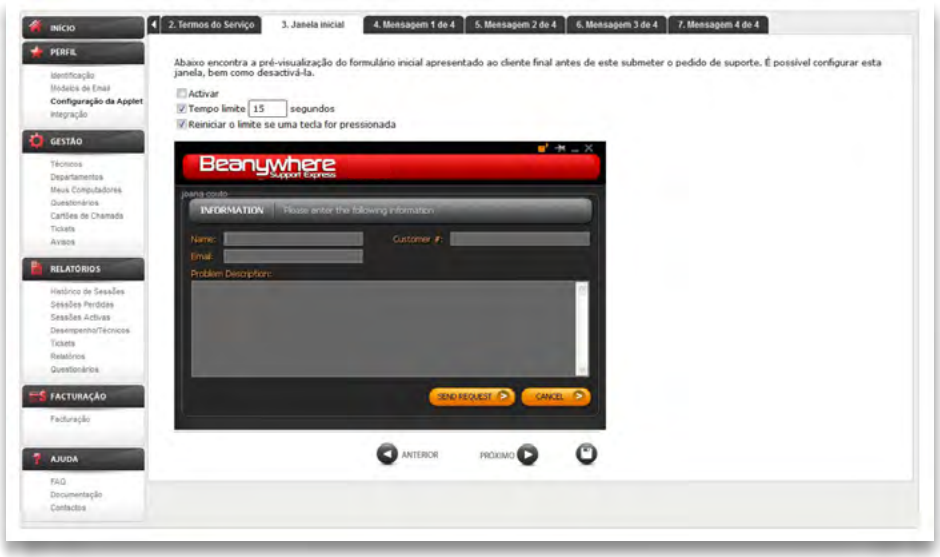
Neste separador poderá definir os seus próprios Termos de Serviço. Insira-os através da caixa disponibilizada no centro do ecrã ou utilize o texto pré-configurado, carregando no botão *Load Default*.
As duas opções colocadas no topo da interface ajudam a definir o comportamento da Applet. Pode optar por apresentar os Termos de Serviço sempre que a Applet arranca e/ou que os Termos de Serviço sejam automaticamente aceites após 30 segundos sem qualquer acção do cliente.

INÍCIO
PERFIL
GESTÃO
RELATÓRIOS
FACTURAÇÃO
AJUDA
1. Nome/Logótipo
2. Termos do Serviço
3. Janela inicial
4. Mensagem 1 de 4
5. Mensagem 2 de 4
6. Mensagem 3 de 4
Especifique os seus próprios Termos do Serviço e requeira a sua aceitação pelo utilizador final quando a applet de suporte é iniciada.
Apresentar os 'Termos do Serviço' no momento da inicialização da applet
Aceitação automática dos 'Termos do Serviço' após 0 segundos
Termos do Serviço
TEXTO DEFAULT
ANTERIOR
PRÓXIMO

3. Janela Inicial

Por predefinição, no momento do envio de um pedido de suporte, a Applet apresenta ao cliente um formulário de preenchimento facultativo. O cliente é, então, convidado a identificar-se e a apresentar uma descrição do problema técnico que motivou o pedido de suporte.

Relativamente a esta Janela Inicial, são oferecidas três possibilidades:
- ao não selecionar a opção *Activar*, a Janela Inicial não será mostrada ao cliente; pelo contrário, selecionar a opção *Activar* vai, precisamente, activar a apresentação da Janela Inicial ao cliente no momento do envio do pedido de suporte. O preenchimento deste formulário, contudo, manterá sempre um carácter facultativo.

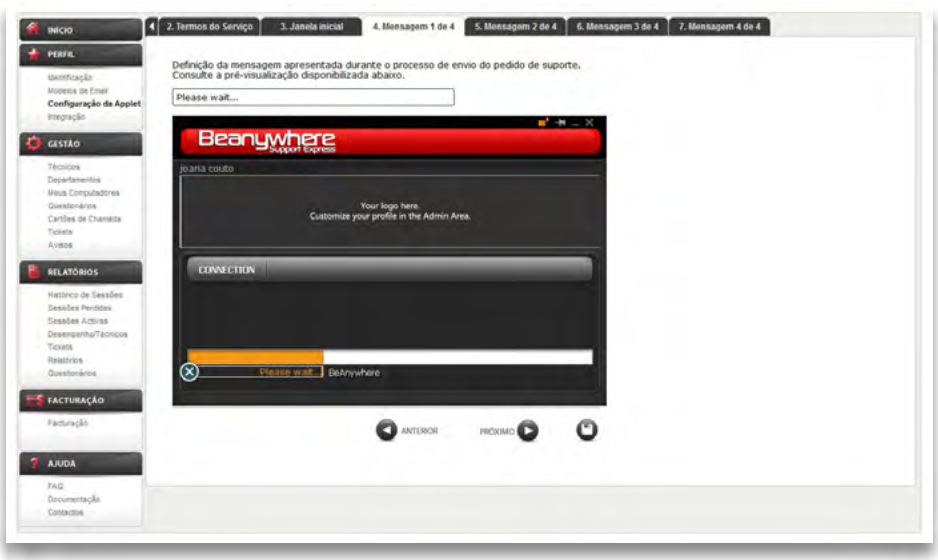


©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

- a opção *Tempo Limite* permite configurar o tempo, em segundos, durante o qual a Janela Inicial é apresentada no ecrã do cliente (para alterar o período de validade da Janela Inicial, basta introduzir manualmente a quantidade de segundos pretendida).
- a opção *Reiniciar o tempo limite se uma tecla for pressionada* vai permitir que o cliente introduza os respectivos dados sem se sujeitar ao tempo limite. O cronómetro apenas seguirá ininterruptamente até final quando não se verifica qualquer interacção do cliente (noutras palavras, sempre que não forem detectadas quaisquer "keystrokes").

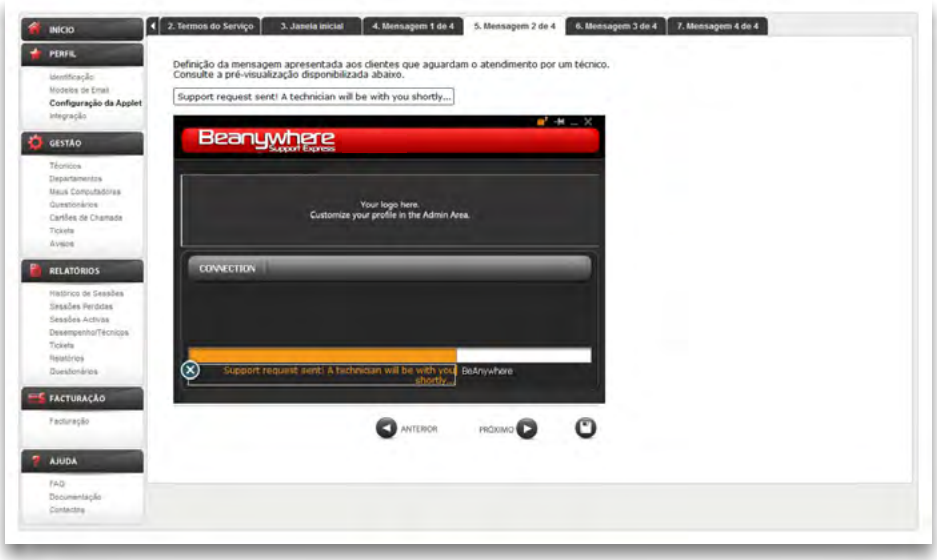
4. Mensagem 1 de 4

A Janela Inicial apresenta quatro mensagens editáveis. Para editar a primeira – identificada na imagem de pré-visualização através de um rectângulo branco circundante – basta introduzir a mensagem pretendida através da caixa de texto.



5. Mensagem 2 de 4

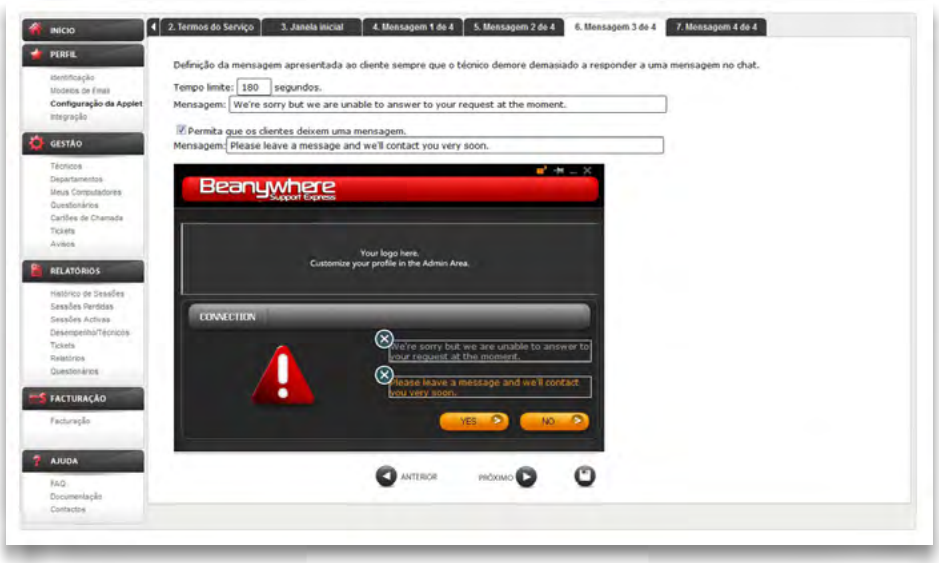
A Janela Inicial apresenta quatro mensagens editáveis. Para editar a segunda – identificada na imagem de pré-visualização através de um rectângulo branco circundante – basta introduzir a mensagem pretendida através da caixa de texto.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

6. Mensagem 3 de 4

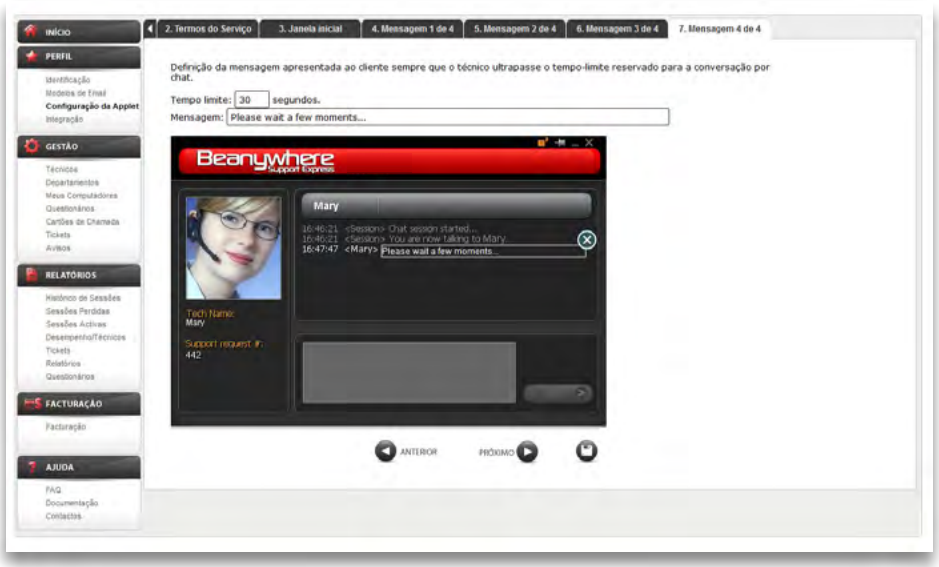
Para editar a mensagem apresentada ao cliente sempre que não seja possível atender um pedido de suporte, basta introduzir a mensagem pretendida através da caixa de texto disponibilizada para o efeito. Neste caso, é também possível definir o tempo limite a partir do qual a mensagem é apresentada ao cliente – apenas precisa alterar o valor introduzido na opção *Tempo Limite*. Sempre que esse tempo limite se esgote, a mensagem será exibida.


2. Termos do Serviço
3. Janela inicial
4. Mensagem 1 de 4
5. Mensagem 2 de 4
6. Mensagem 3 de 4
7. Mensagem 4 de 4
Definição da mensagem apresentada ao cliente sempre que o técnico demore demasiado a responder a uma mensagem no chat.
Tempo limite: 180 segundos.
Mensagem: We're sorry but we are unable to answer to your request at the moment.
Permita que os clientes deixem uma mensagem.
Mensagem: Please leave a message and we'll contact you very soon.
Beanywhere
Your logo here.
Customize your profile in the Admin Area.
CONNECTION
YES
NO
ANTERIOR
PRÓXIMO

Pode ainda permitir que os clientes deixem, eles próprios, uma mensagem. Seleccione a opção *Permita que os clientes deixem uma mensagem* e defina, através da caixa de texto respectiva, qual a mensagem que será apresentada ao cliente (alertando para esta possibilidade).
As mensagens deixadas pelos clientes serão reencaminhadas para o seu endereço de email (definido no perfil da empresa). Estarão também disponíveis para consulta em Relatórios>Sessões Perdidas.

7. Mensagem 4 de 4

Para editar a mensagem apresentada ao cliente sempre que o técnico ultrapassa o tempo-limite reservado para uma resposta durante uma conversação por chat – identificada na imagem de pré-visualização através de um rectângulo branco circundante – basta introduzir a mensagem pretendida através da caixa de texto respectiva.
Neste caso, é também possível definir o *tempo limite* a partir do qual a mensagem é apresentada ao cliente – apenas precisa alterar o valor introduzido na opção *Tempo Limite*. Sempre que esse tempo limite se esgote, a mensagem será exibida.


2. Termos do Serviço
3. Janela inicial
4. Mensagem 1 de 4
5. Mensagem 2 de 4
6. Mensagem 3 de 4
7. Mensagem 4 de 4
Definição da mensagem apresentada ao cliente sempre que o técnico ultrapasse o tempo-limite reservado para a conversação por chat.
Tempo limite: 30 segundos.
Mensagem: Please wait a few moments...
Beanywhere
Mary
Please wait a few moments...
ANTERIOR
PRÓXIMO

Finalizadas as configurações, o botão , colocado no canto inferior direito do ecrã, irá guardar e validar todas as alterações efectuadas.

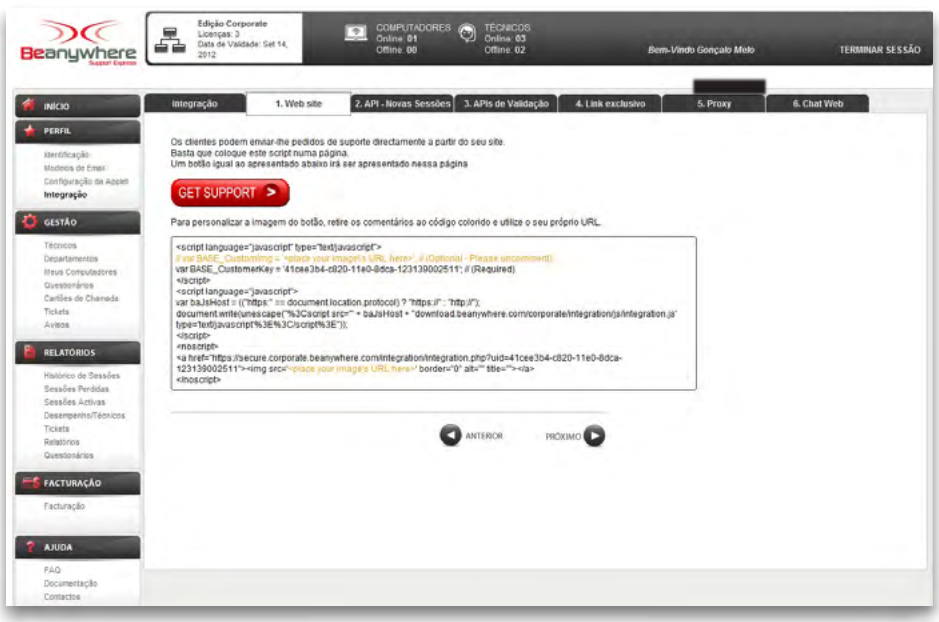
©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Integração

Formas avançadas de integração do BASE.

1. Web site

O BeAnywhere permite uma integração directa num qualquer website gerido pelo Administrador. Para tal, basta copiar o código apresentado no centro do ecrã e introduzi-lo no código de uma qualquer das suas páginas web. O botão aqui apresentado serve apenas de exemplo. Para alterar a estética do botão, basta retirar os comentários ao código colorido e utilizar o seu próprio URL.



2. API - Novas Sessões

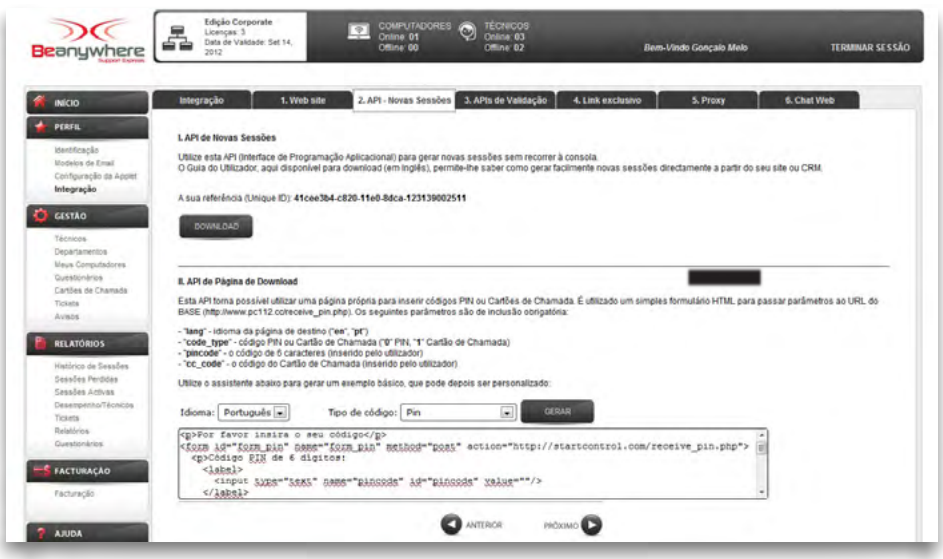
I. *Nova Sessão*

A API (Interface de Programação Aplicacional) permite que sejam geradas novas sessões sem recurso à consola – é possível, por exemplo, gerar sessões a partir do seu software de CRM.

O botão Download conceder-lhe-á acesso ao manual de utilizador da API.

II. *Página Inicial*

É também possível inserir uma API directamente no seu website, agregando na sua página um Cartão de Chamada e/ou uma caixa de texto destinada a introduzir um Código PIN.
O formato dos parâmetros indicados deve ser, por uma questão de funcionalidade, integralmente respeitado.
O assistente, colocado sobre a parte inferior da janela, cria automaticamente um exemplo de como estes parâmetros devem ser utilizados (no formato ideal e obrigatório). Após optar pela língua desejada, seleccione a funcionalidade que pretende integrar (Código PIN ou Cartão de Chamada) e, por fim, clique no botão *Gerar*.


Beanywhere
Edição Corporate
Licenças: 3
Data de Validade: Set 14, 2012
COMPUTADORES
Online: 01
Offline: 00
TÉCNICOS
Online: 03
Offline: 02
Bem-Vindo Gonçalo Melo
TERMINAR SESSÃO
Integração
1. Web site
2. API - Novas Sessões
3. APIs de Validação
4. Link exclusivo
5. Proxy
6. Chat Web
I. API de Novas Sessões
Utilize esta API (Interface de Programação Aplicacional) para gerar novas sessões sem recorrer à consola.
O Guia do Utilizador, aqui disponível para download (em Inglês), permite-lhe saber como gerar facilmente novas sessões directamente a partir do seu site ou CRM.
A sua referência (Unique ID): 41cee3b4-c820-11e0-8dca-123139002511
DOWNLOAD
II. API de Página de Download
Esta API torna possível utilizar uma página própria para inserir códigos PIN ou Cartões de Chamada. É utilizado um simples formulário HTML para passar parâmetros ao URL do BASE (http://www.pc112.ccreceive_pin.php). Os seguintes parâmetros são de inclusão obrigatória:
- "lang" - idioma da página de destino ("en", "pt")
- "code_type" - código PIN ou Cartão de Chamada ("0" PIN, "1" Cartão de Chamada)
- "pincode" - o código de 6 caracteres (inserido pelo utilizador)
- "cc_code" - o código do Cartão de Chamada (inserido pelo utilizador)
Utilize o assistente abaixo para gerar um exemplo básico, que pode depois ser personalizado:
Idioma: Português
Tipo de código: Pin
GERAR
ANTERIOR
PRÓXIMO

3. APIs de validação

Uma opção simples que permite activar a utilização de API. Por definição, esta opção não se encontra seleccionada, estando assim, a API, inactiva. Esta API visa possibilitar aos clientes BeAnywhere Support Express efectuar um pré-processamento dos dados dos seus clientes recolhidos pela Applet BeAnywhere Support Express antes da criação de um pedido de suporte técnico.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

4. Link Exclusivo

Definição do Link Exclusivo a partir do qual o cliente poderá lançar um pedido de suporte.
Além da definição livre do sufixo, a introduzir na caixa de texto mais à direita, é ainda possível escolher o domínio associado ao link: para tal, basta activar a lista de possibilidades (caixa de texto mais à esquerda) e optar pela desejada. Imediatamente abaixo, poderá consultar uma pré-visualização do URL anteriormente definido, tal como apresentado a clientes no momento de iniciar um pedido de suporte ou de iniciar o descarregamento da Applet.

5. Proxy

O Proxy BeAnywhere Support Express possibilita o acesso remoto a computadores sem ligação à Internet. O botão *Download* permite iniciar o processo de descarregamento da necessária aplicação.
Abaixo, serão visíveis os servidores proxies integrados e as respectivas informações detalhadas.

5. Chat Web

O Chat Web permite a conversação entre um cliente e um técnico específico, mesmo antes do início de uma sessão remota (ver capítulo *Chat* para mais informação).

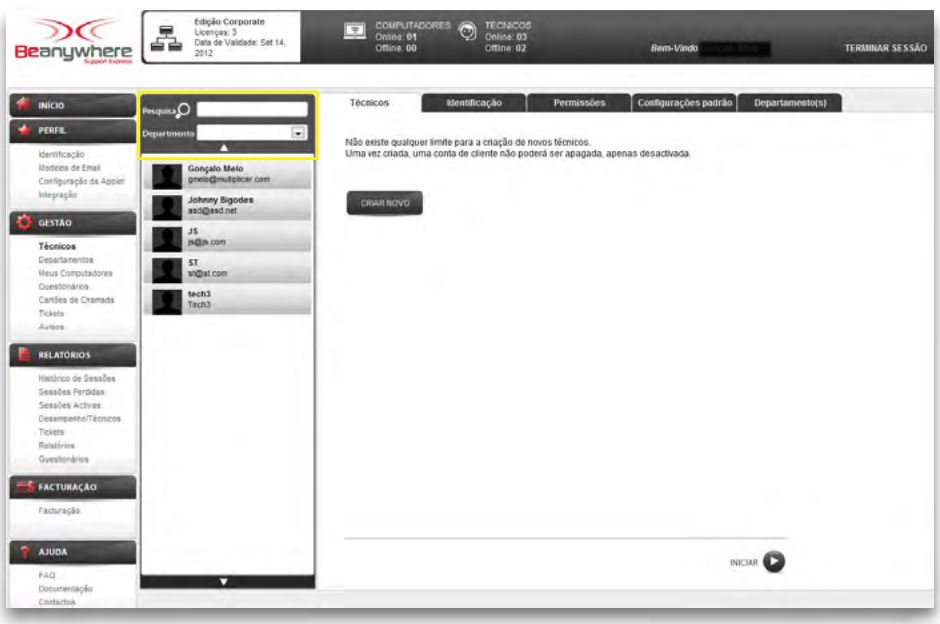
Gestão

Técnicos

Área reservada à gestão de técnicos e departamentos.

Técnicos

O botão *Criar Novo* - CRIAR NOVO - permite iniciar o processo de criação de novos técnicos.
Do lado esquerdo, a caixa de texto Pesquisa possibilita a procura do técnico pretendido (introduzindo, por exemplo, o nome do técnico como critério de pesquisa). A opção Departamento permite balizar a pesquisa a departamentos específicos – basta escolher a qual departamento pretende limitar a pesquisa.



Finalizadas as configurações, o botão , colocado no canto inferior direito do ecrã, irá guardar e validar todas as alterações efectuadas.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Identificação

Definição de Nome, Nome de Utilizador e Palavra-Passe atribuídos a um novo técnico. O botão *Upload* valida o processo de criação.

Permissões

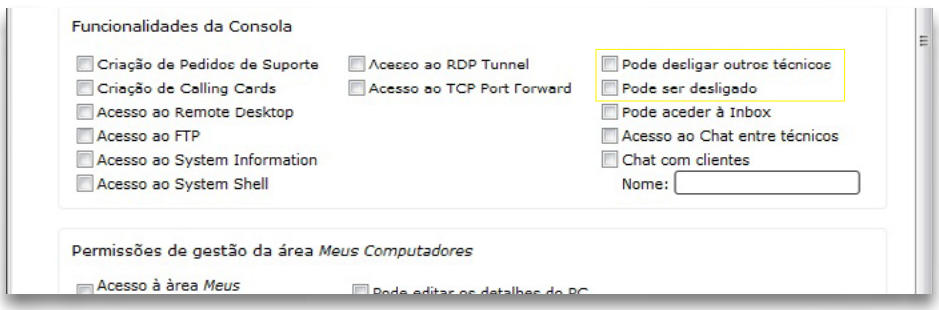
Definição de permissões/restrições atribuídas a qualquer dos técnicos – estas opções dizem respeito ao técnico selecionado a partir da coluna do lado esquerdo.

Basta clicar sobre cada uma das opções para estabelecer o nível de prioridades pretendido.

É possível, por exemplo, restringir acessos à *Área Administrativa* e/ou à lista de *Meus Computadores* (neste caso, impossibilitando a prestação de suporte não-presencial).

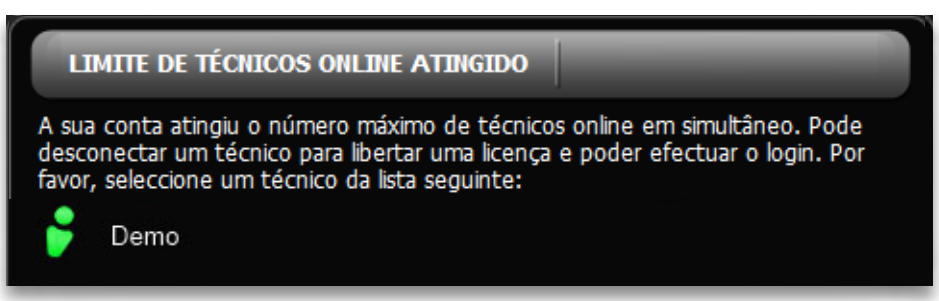
Desconexão de Técnicos - Caso atinja o limite máximo de técnicos ligados em simultâneo, ser-lhe-á colocada a possibilidade de desconectar alguns dos técnicos activos, abrindo assim espaço para que outros consigam iniciar uma sessão.

As opções *Com permissão para desconectar outros técnicos* e *Pode ser desconectado por outros técnicos* determinam, respectivamente, a autorização para desactivar outros técnicos ou a possibilidade de ser desconectado por outros técnicos. Por defeito, ambas estão seleccionadas.



Desactive a primeira opção caso não pretenda que o técnico seleccionado seja capaz de desconectar outros técnicos; desactive a segunda opção caso pretenda que este técnico seja imune a qualquer tentativa de desconexão.

Para desconectar um técnico online, seleccione um dos técnicos presentes na lista exposta no momento em que tenta aceder à consola. O técnico desconectado perde imediatamente o acesso a todas as funcionalidades BASE e deverá aceder novamente à consola para reiniciar sessão (caso, naturalmente, o limite máximo de técnicos em simultâneo não tenha sido atingido).


LIMITE DE TÉCNICOS ONLINE ATINGIDO
A sua conta atingiu o número máximo de técnicos online em simultâneo. Pode desconectar um técnico para libertar uma licença e poder efectuar o login. Por favor, seleccione um técnico da lista seguinte:
Demo

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Configurações Padrão

Definição de configurações avançadas.

- a opção *Receber pedidos enviados para* permite definir quais os pedidos de suporte recebidos pelo respectivo técnico;
- a opção *Gerar pedidos para* permite definir o encaminhamento dos pedidos de suporte emitidos pelo técnico;
- a opção *Gravar Vídeo da Sessão* permite definir os parâmetros associados à realização de sessões vídeo: sempre, nunca ou realizadas ao critério do técnico.

Departamento(s)

Definição dos departamentos nos quais o técnico estará integrado – para o efeito, basta escolher quais os departamentos desejados.

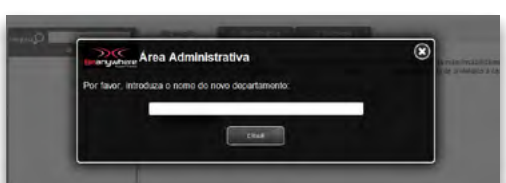
Finalizadas as configurações, o botão , colocado no canto inferior direito do ecrã, irá guardar e validar todas as alterações efectuadas.

Departamentos

Criação de novos departamentos e gestão de departamentos existentes.

Introdução

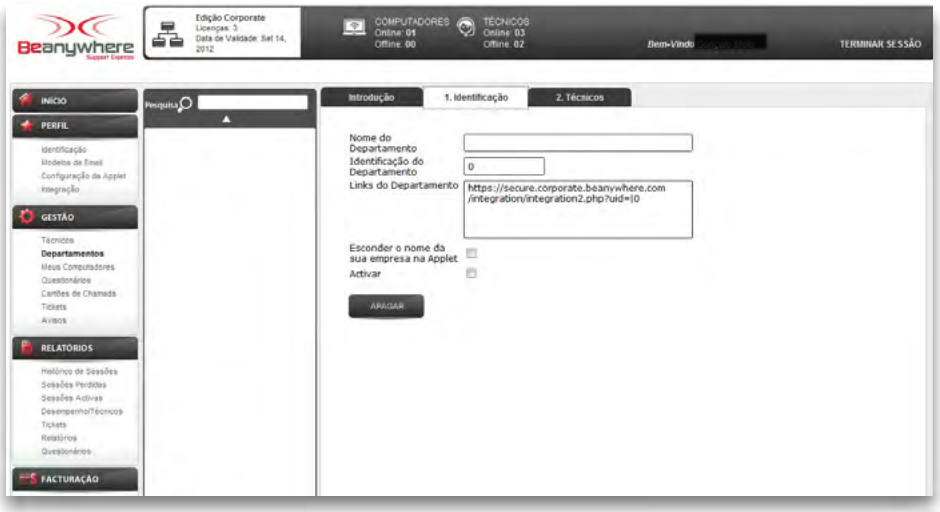
O botão *Criar Novo* inicia o processo de criação de um novo departamento. Deverá, antes de mais, decidir o nome do departamento prestes a ser criado. Será então gerado um link através do qual os clientes poderão lançar pedidos de suporte especificamente direccionados a esse mesmo departamento.



1. Identificação

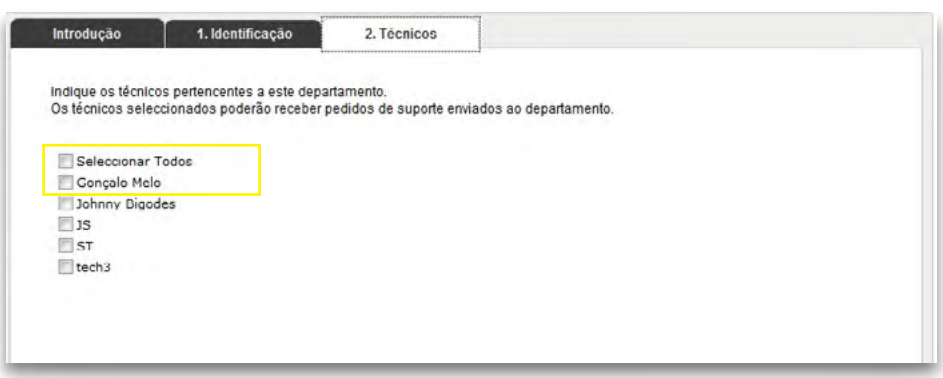
Após concluídas as configurações de identificação (o ID é atribuído automaticamente), a selecção da opção *Activar* vai, precisamente, activar o departamento, disponibilizando-o para integrar novos técnicos e para receber pedidos de suporte.

Para eliminar o departamento, basta utilizar o botão *Apagar*.



2. Técnicos

Escolha quais os técnicos que pretende integrar no departamento seleccionado a partir da coluna à esquerda – basta seleccionar cada um dos técnicos presentes na lista colocada ao centro. Caso faça sentido, pode tirar partido da opção *Seleccionar Todos*.



Finalizadas as configurações, o botão , colocado no canto inferior direito do ecrã, irá guardar e validar todas as alterações efectuadas.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Meus Computadores

Listagem de computadores nos quais o BeAnywhere se encontra instalado enquanto serviço do Windows, permitindo a execução de suporte não presencial.

1. Computadores

Ao clicar sobre um grupo ou subgrupo presente na lista de computadores apresentada ao centro, poderá alterar o nome desse grupo ou iniciar a criação de um novo grupo. É ainda possível decidir quais os técnicos que gozam de acesso a esse grupo em particular.

Ao clicar num computador, poderá alterar o respectivo nome e activar (ou não) a possibilidade de serem gerados pedidos de suporte a partir deste computador.

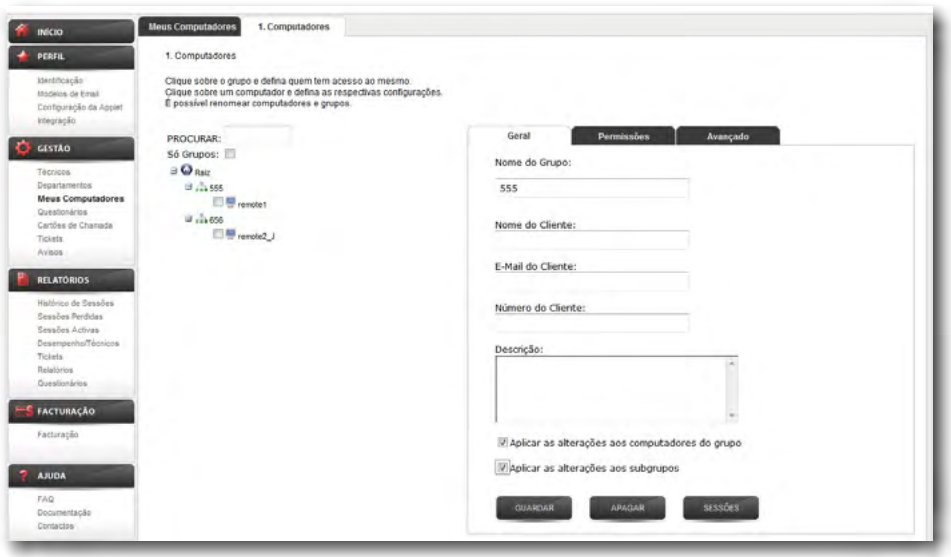
A opção *O utilizador remoto pode gerar pedidos de suporte diferidos* vai permitir que o utilizador seja capaz de iniciar uma sessão de suporte diferida através do serviço BeAnywhere directamente instalado neste computador.

O botão *Desinstalar* retira o computador seleccionado da lista de Meus Computadores.

O botão de *Reiniciar Serviço* vai relançar o agente BASE (e não todo o computador). O reinício do serviço ocorre quando o Agente se conecta aos Servidores BeAnywhere, o que poderá demorar um máximo de cinco minutos.

O botão *Sessões* permite aceder à listagem de sessões remotas executadas neste computador em particular.

Poderá ainda escolher aplicar todas as alterações não apenas a um computador em particular, mas a todos os computadores incluídos no grupo seleccionado, através da opção *Aplicar as alterações aos computadores do grupo*.
A mesma lógica é aplicável na opção seguinte - *Aplicar as alterações aos subgrupos* - mas desta vez aplicável também aos subgrupos incluídos no grupo seleccionado.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Finalmente, o botão Apagar acciona duas opções complementares: a opção *Remove o grupo e move o conteúdo para o grupo precedente* apenas apaga a existência do grupo sem desinstalar os respectivos computadores (estes computadores serão incluídos no grupo ou precedente ou na raiz, caso não exista nenhum outro grupo);

A opção *Remove o grupo e desinstala todos os computadores do grupo* vai não só remover o grupo seleccionado como também apagar todos os computadores nele incluídos.

Questionários

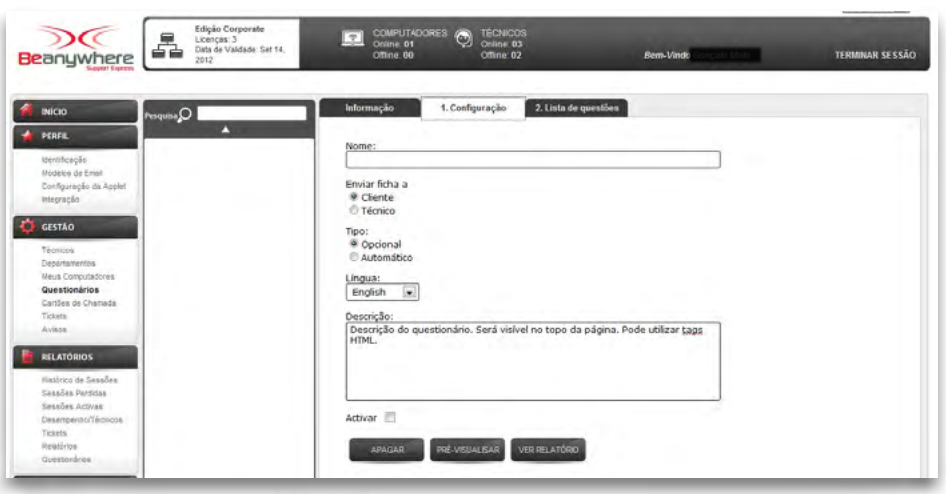
Elaboração de questionários destinados a técnicos e/ou clientes.

Informação

Para criar um novo inquérito clique no botão - CRIAR NOVO - *Criar Novo* .

1. Configuração

Definição da designação do inquérito, do destinatário (cliente ou técnico), do tipo de envio (opcional, ao critério do técnico; ou obrigatório, enviado automaticamente), do idioma (cinco línguas disponíveis) e da descrição do inquérito (esta descrição será apresentada ao destinatário).
Através da opção *Activar*, poderá ordenar que este seja um inquérito activo, ou seja, pronto a ser enviado por técnicos ou automaticamente (dependendo das configurações anteriores).



- o botão *Apagar* - APAGAR - ordena, naturalmente, a extinção do inquérito previamente elaborado.

- o botão *Pré-visualizar* - PRÉ-VISUALISAR - oferece uma pré-visualização do respectivo inquérito, mostrando o formato apresentado ao destinatário.

- o botão *Ver Relatório* - VER RELATÓRIO - permite consultar as respostas recebidas.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

2. Lista de questões

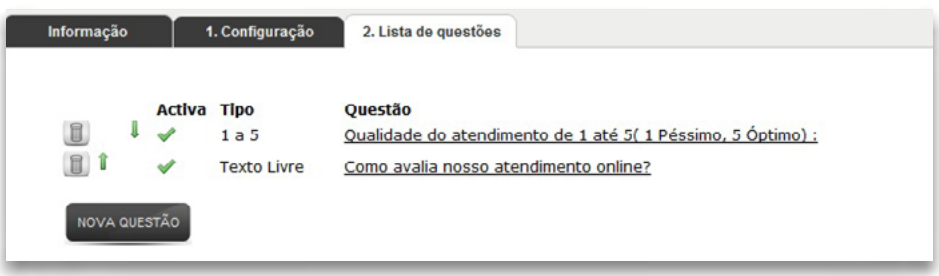
Cada uma das questões apresentada é antecedida por quatro opções

- o botão apaga a respectiva questão.

- o botão ajuda a reorganizar o posicionamento de cada questão no interior do respectivo questionário. Cada clique vai mover a respectiva questão para uma posição inferior.

- o ícone é apenas demonstrativo do estado – Activo, neste caso. O ícone representa uma questão que, naquele momento, não integra o formato final do questionário.

- A opção *Tipo* mostra qual o tipo de resposta reservada para a respectiva questão: é possível optar entre uma resposta quantitativa (1 a 5), Sim/Não, Texto Livre ou elaborar hipóteses pré-definidas.

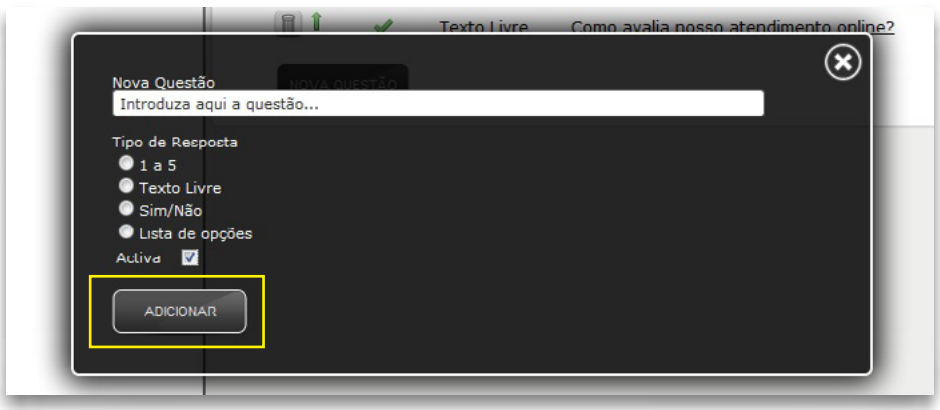


Para adicionar uma nova questão, basta clicar no botão *Nova Questão*.

Para configurar qualquer uma das questões existentes, basta clicar sobre essa mesma questão.

O menu que se segue vai permitir alterar livremente o formato da própria questão, através de uma simples caixa de texto. Será também possível associar o tipo de resposta (no caso de Hipóteses Pré-definidas surgirá o botão *Adicionar Opção*, através do qual será possível estabelecer manualmente a lista de hipóteses).

Finalmente, a opção *Activa* permite estabelecer se a questão deve ou não fazer parte do questionário (mesmo que não integre o questionário, a questão não será apagada, ficando pronta a ser colocada em inquéritos futuros).



No final, o botão *Guardar* vai salvar todas as alterações.
Para fechar esta janela sem gravar nenhuma das alterações entretanto efectuadas, clique sobre o X - - colocado no topo superior direito da janela.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Cartões de Chamada

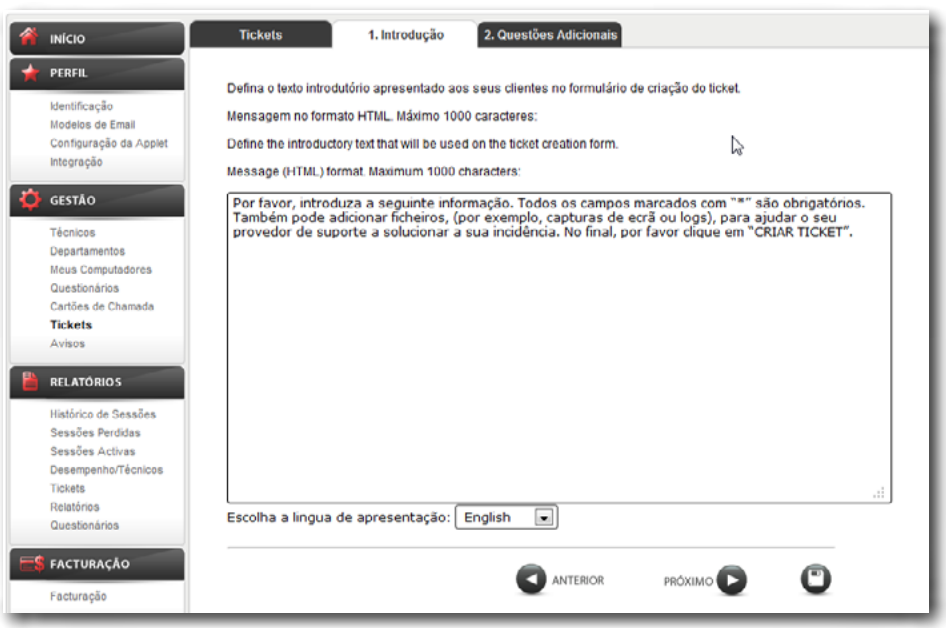
Ver Capítulo *Cartões de Chamada*.

Tickets

Os computadores com o Agente BASE instalado podem, além de requerer assistência imediata, criar um Ticket de Suporte.
Nota: Todos os pedidos associados à sua conta podem ser consultados em Relatórios>Tickets.

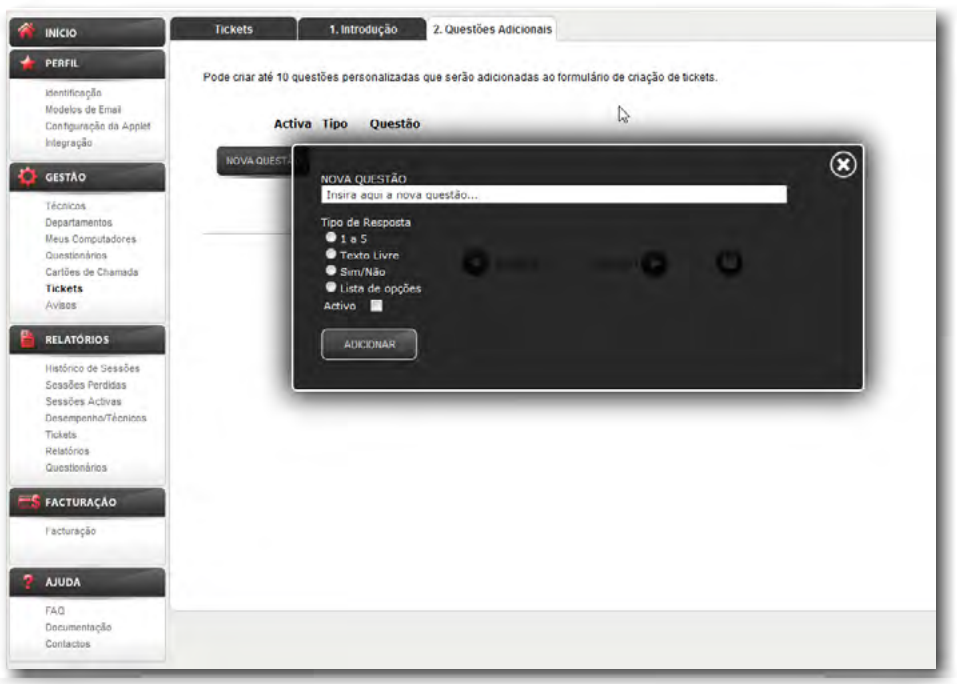
1. Introdução

Neste separador poderá definir o texto introdutório apresentado ao cliente no formulário de criação do ticket - para o efeito, utilize a caixa de texto colocada ao centro.
Em baixo pode ainda seleccionar a língua de apresentação desejada.



2. Questões Adicionais

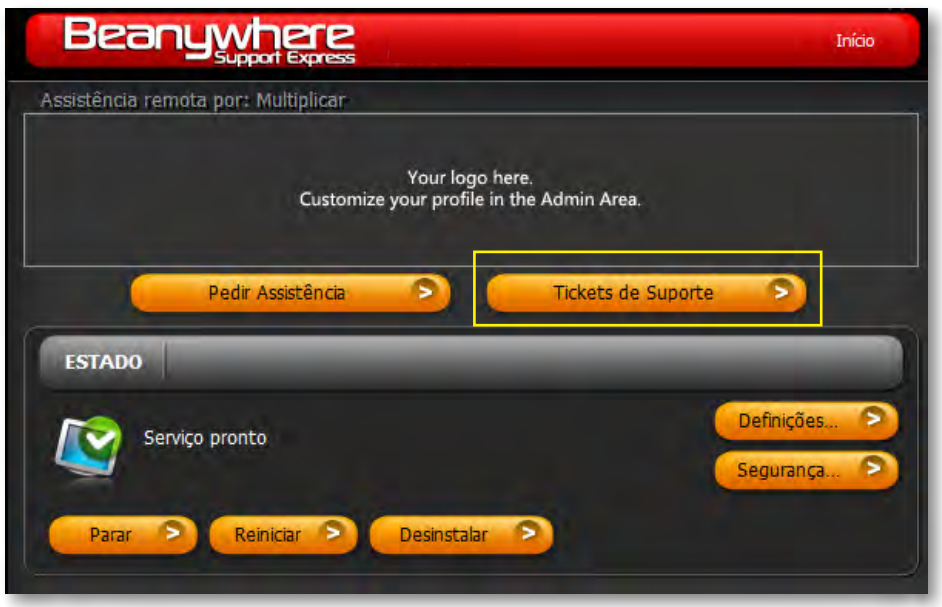
Pode criar até 10 questões personalizadas que serão adicionadas ao formulário de criação de tickets.
Utilize o botão *Nova questão* para não só adicionar as questões que deseja, como para definir o tipo de resposta permitida. Caso opte por Lista de opções, terá ainda que definir esta lista de hipóteses de resposta predefinidas. Por fim clique em *Activo* para que a pergunta seja incluída no formulário de ticket.



©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Criar um Ticket

O cliente deve aceder ao Agente BASE através do painel de sistema:
Clique em Tickets de Suporte

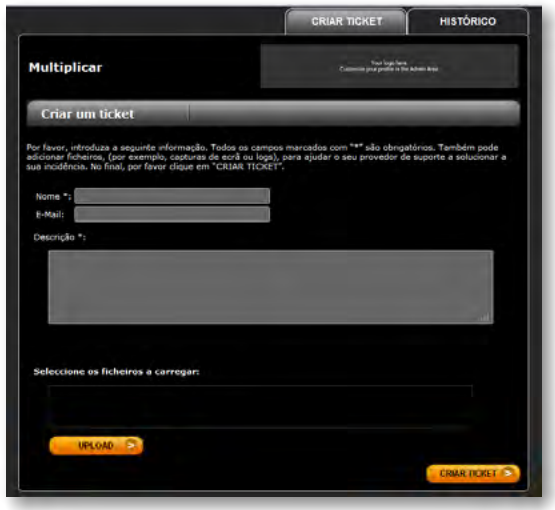


A primeira janela vai apresentar ao cliente o formulário de criação de tickets. O texto apresentado no topo da página é definido pelo cliente através da Área Administrativa, assim como quaisquer perguntas predefinidas que o formulário possa incluir (para o efeito aceda a Gestão>Tickets – por favor consultar o respectivo capítulo).

O cliente precisa apenas de preencher as caixas de texto apresentadas: nome, e-mail e descrição do problema (o e-mail NÃO é obrigatório).

O botão *Enviar* permite anexar ficheiros ao ticket (screenshots demonstrando qual o erro em causa, por exemplo).

Finalmente, clique em *Criar Ticket* para que este seja enviado.



Através do separador *Histórico* o cliente vai poder consultar todos os tickets originados através do seu computador. Clicar sobre qualquer ticket vai activar a respectiva informação, de forma detalhada.

O cliente pode consultar informação básica (Número, Email, nome do agente, etc), aceder às Perguntas predefinidas através do segundo separador (caso o formulário de criação dos tickets inclua questões predefinidas) e os ficheiros anexados (caso existam).
Mais importante, a descrição do problema poderá ainda ser alterada; uma funcionalidade que possibilita a actualização da informação mesmo após o envio do ticket (o cliente pode assim acrescentar quaisquer outros problemas na respectiva descrição).
Pressione *Guardar* para que a informação seja actualizada.

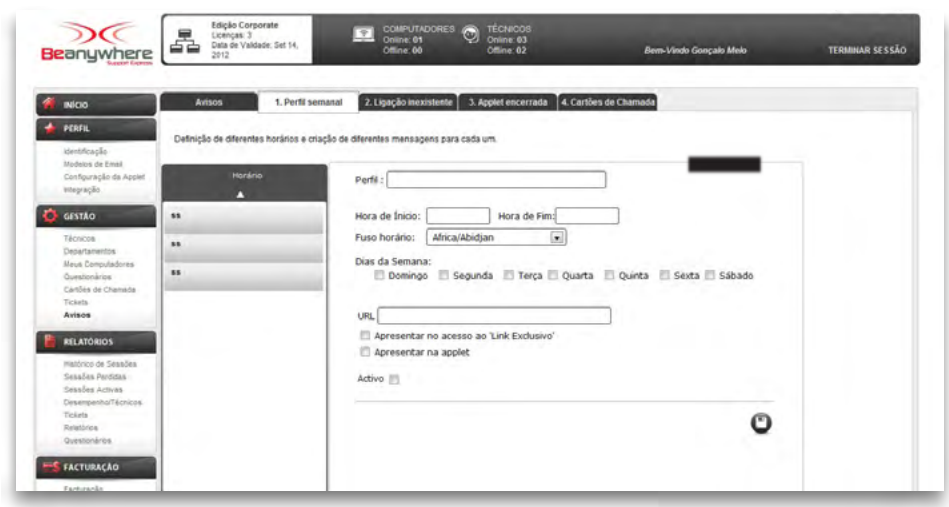
©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Avisos

Definição de mensagens de aviso apresentadas ao cliente perante a ocorrência de circunstâncias específicas.

1. Perfil Semanal

Elaboração de perfil a activar em determinados dias/períodos horários. As várias caixas de texto e opções permitem estabelecer a designação do perfil, a hora de Início e Fim do respectivo perfil, o fuso-horário associado, o dia ou dias da semana durante o qual o perfil se verifica, o URL a apresentar ao cliente através do Link Exclusivo e/ou da Applet (basta clicar sobre as opções pretendidas) e finalmente a opção *Activo* através da qual, precisamente, o Perfil será considerado, ou não, activo.
Os Perfis activos serão visíveis na lista do lado esquerdo.



2. Ligação Inexistente

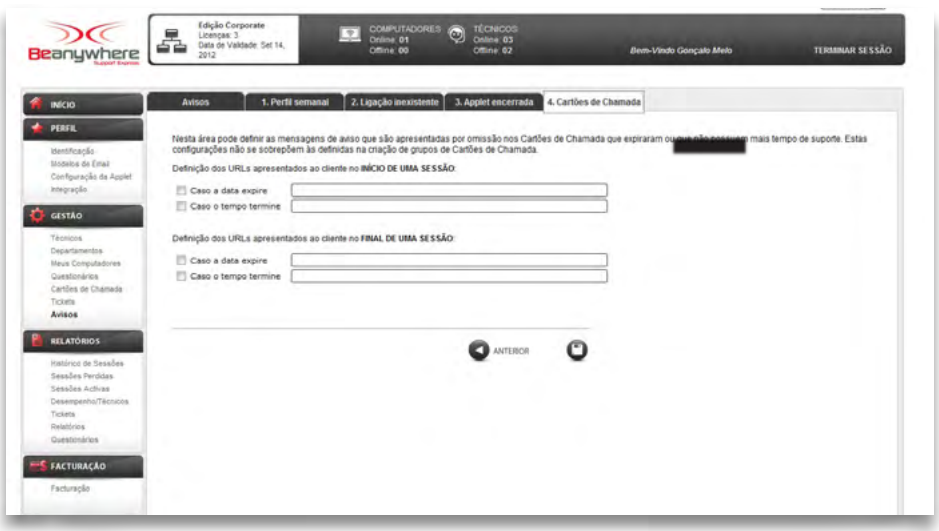
Mensagem apresentada ao cliente perante a eventual ocorrência de uma falha na conexão. A mensagem deverá ser elaborada em formato HTML.
A opção *Activar* permite a apresentação ao cliente, ou não, da respectiva mensagem.

3. Applet Encerrada

Definição do URL apresentado ao cliente após o encerramento da sessão. É possível definir dois momentos durante os quais poderá ser apresentado este URL: sempre que a Applet é encerrada ou apenas quando a Applet é prematuramente fechada pelo utilizador .
Como sempre, a opção *Activar* vai permitir a activação, ou não, da apresentação do URL.

4. Cartões de Chamada

Definição do URL apresentado ao cliente sempre que o tempo limite se esgota ou a validade dos cartões expira. É possível definir dois momentos durante os quais poderá ser apresentado este URL: no início de uma sessão e no fim de uma sessão. Coloque o URL desejado nas caixas de texto respectivas.



Finalizadas as configurações, o botão , colocado no canto inferior direito do ecrã, irá guardar e validar todas as alterações efectuadas.

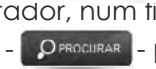
©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

RELATÓRIOS

Relatórios de todas as actividades BeAnywhere.

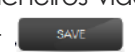
Histórico de Sessões

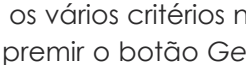
O registo da totalidade das sessões efectuadas é passível de ser organizado através do botão , colocado no canto superior direito da janela - o menu posteriormente acedido permite uma ordenação baseada em quatro critérios diferentes (a partir de diferentes opções como o nome do técnico, o cliente, o computador, o domínio ou a duração da sessão, por exemplo). É ainda possível ordenar os resultados por ordem ascendente ou descendente.

- O botão *Exportar* - - inicia o download do histórico para o respectivo computador, num ficheiro Excel.
- O botão *Procurar* -  - permite a realização de uma busca pela totalidade da base de dados, oferecendo vários critérios de procura (dia, nome do cliente, gravação vídeo, domínio, técnicos, etc).
- O botão *Atribuir a…* - - permite associar, às sessões seleccionadas, um número de cliente, Email e/ou Nome.

Para consultar em detalhe cada uma das sessões, basta fazer duplo-clique sobre a sessão pretendida – é ainda possível, através desta janela mais detalhada, *Exportar* (executar o download do relatório para o respectivo computador) ou *Enviar* (após clicar, o técnico poderá filtrar aquilo que pretende incluir no relatório – Informação Global, Chat, Vídeo, System Shell, Transferência de Ficheiros, descrição do sistema Remoto).

Caso tenha sido efectuado um ou mais vídeos durante a sessão, poderá consultá-los e/ou partilhá-los através do separador *Vídeo;*

Ao clicar sobre os ficheiros vídeo disponíveis poderá ainda gravar o vídeo, através do botão -  - colocado no canto superior direito.

Na zona inferior da janela são apresentados, em formato gráfico, os resultados da pesquisa. A opção *Tipo de Gráfico* permite optar entre um gráfico de Colunas/Linhas ou Tarte. A opção *Objecto do Gráfico* apresenta, em cascata, os vários critérios nos quais cada gráfico se poderá focar. É necessário premir o botão *Gerar* -  - para que o novo gráfico seja apresentado.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Sessões Perdidas

Registo de todos os pedidos de suporte não atendidos.
Para consultar uma eventual mensagem deixada pelo cliente, clique sobre qualquer um dos registos.

- O botão *Exportar* - - inicia o download do histórico para o respectivo computador, em formato de Excel.
- O botão *Procurar* - - permite a realização de uma busca pela totalidade da base de dados, oferecendo vários critérios de procura (nome do cliente, domínio, computador, etc).

Na zona inferior da janela são apresentados, de forma gráfica, os resultados da pesquisa.
A opção *Tipo de Gráfico* permite optar entre um gráfico de Colunas/Linhas ou em Tarte.
A opção *Objecto do Gráfico* apresenta, em cascata, os vários critérios nos quais cada gráfico se poderá focar. É necessário premir o botão *Gerar* - - para que o novo gráfico seja apresentado.

Sessões Activas

Registo, actualizado de 30 em 30 segundos, das sessões em execução e dos técnicos online.

Clicar sobre qualquer técnico fará surgir, na zona inferior da janela, as sessões ao cargo desse mesmo técnico; Clicar sobre qualquer sessão vai permitir uma consulta mais detalhada sobre essa mesma sessão de suporte.

O botão *Desligar* força a desconexão do respectivo técnico. As sessões a decorrer manter-se-ão activas, mas não será possível ao técnico lançar ou reconectar sessões enquanto não voltar a iniciar sessão.

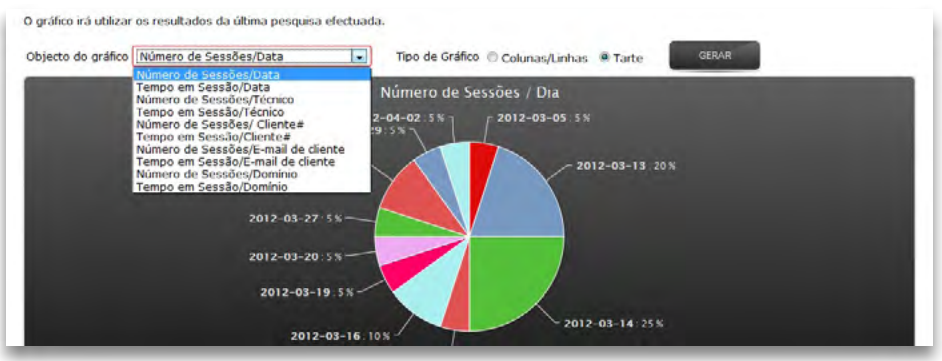
Desempenho/Técnicos

Relatório de desempenho relativo a cada um dos técnicos.

- O botão *Exportar* inicia o download do histórico para o respectivo computador, em formato de Excel.

- O botão *Procurar* permite a realização de uma busca por técnico específico e/ou limitada a um período temporal específico.

Na zona inferior da janela são apresentados, de forma gráfica, os resultados da pesquisa.
A opção *Tipo de Gráfico* permite optar entre um gráfico de Colunas/Linhas ou Tarte.



A opção *Objecto do Gráfico* apresenta, em cascata, os vários critérios nos quais cada gráfico se poderá focar. É necessário premir o botão *Gerar* para que o novo gráfico seja apresentado.

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Tickets

Lista de tickets associados à sua conta.

Faça duplo-clique sobre qualquer um dos tickets para consultar mais informação.

O botão Procurar vai ajudá-lo a pesquisar por um ticket específico, através de critérios de busca como o número do ticket, estado, nome do cliente, técnico atribuído ou data. Note que as opções de filtragem e ordenamento aplicadas são persistentes.

Nota: os anexos associados a tickets resolvidos serão eliminados um mês após a respectiva resolução.

Relatórios

Lista dos relatórios enviados aos clientes.

Faça duplo-clique sobre qualquer um dos relatórios para consultar mais informação (como o respectivo número de visualizações e/ou impressões).

O botão Procurar vai ajudá-lo a pesquisar por um relatório específico, através de critérios de busca como o domínio, computador, mensagem, técnico atribuído ou data. Note que as opções de filtragem e ordenamento aplicadas são persistentes.

Questionários

Histórico dos questionários.

Para consultar o relatório de um questionário deverá adoptar os seguintes passos:

1. Clicar em *Procurar,* seleccionar um questionário e quaisquer outros critérios de pesquisa pertinentes.

2. Clicar sobre cada um dos resultados da procura (na lista colocada na zona superior da janela) para aceder ao respectivo relatório ou clicar sobre o botão *Ver Relatório*.

Finalizadas as configurações, o botão , colocado no canto inferior direito do ecrã, irá guardar e validar todas as alterações efectuadas.

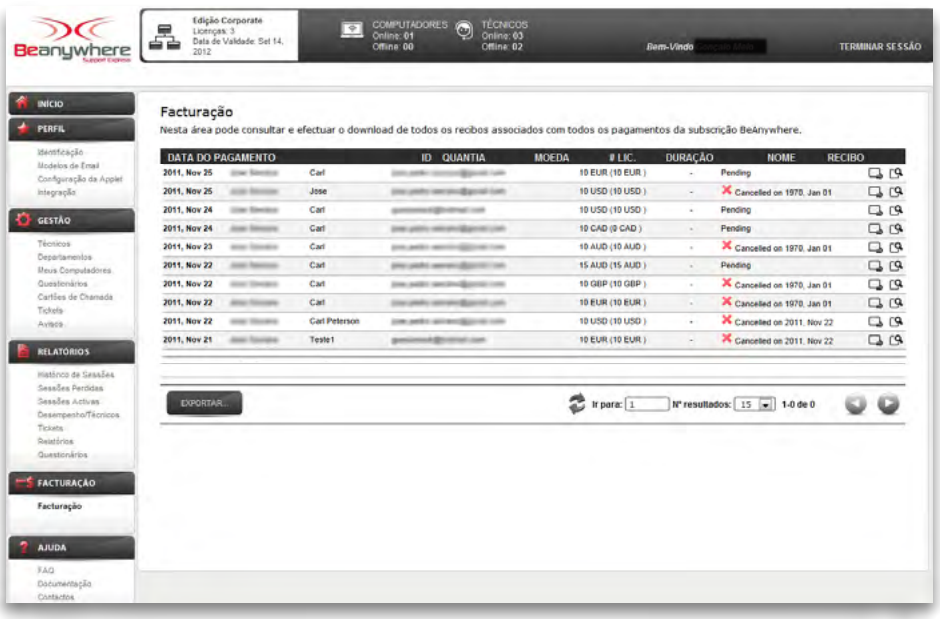
©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

Facturação

Facturação

Registo dos recibos associados aos pagamentos da subscrição BeAnywhere. O relatório mostra informação como a data, a quantia, a moeda utilizada ou a duração da sessão.

- O botão *Exportar* - EXPORTAR.. - inicia o download do histórico para o respectivo computador, em formato de Excel.



Ajuda

Contactos, documentos e respostas às FAQs.

FAQ

Área de auxílio ao utilizador composta pelas Perguntas Frequentes (FAQ) e respectivas respostas.
As FAQ apresentam-se divididas em quatro temas gerais. Basta clicar sobre cada um destes temas para aceder às perguntas e respostas correspondentes.

Documentação

Área de download do Manual do Utilizador – basta clicar sobre *Support Express – Guia do Utilizador* para iniciar o descarregamento em formato PDF.

Contactos

Apresentação de contactos úteis.

O botão *Chat* - CHAT - permite iniciar uma conversação em tempo real com os serviços de apoio BeAnywhere. Em caso de indisponibilidade, é possível deixar uma mensagem que será atendida com a maior das brevidades.

Caso encontre algum problema com a utilização do BeAnywhere Support Express, e após confirmar que o presente Manual de Utilizador é incapaz de o ajudar, por favor não hesite em contactar-nos:

Web site: www.beanywhere.com
Email: contact.base@beanywhere.com

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.

BeAnywhere Europe

Rua Professor Henrique de Barros, 4
Edifício Sagres, 4º C
2685-338 Prior Velho
Sacavém, Portugal

Contact: base@beanywhere.com
Phone: +351 210 441 550

©2012 BeAnywhere. All rights reserved.